

XEDAPEN OROKORRAK

GOBERNANTZA PUBLIKO ETA AUTOGOBERNU SAILA

3141

91/2023 DEKRETUA, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa.

«Gobernantza» kontzeptuak botere publikoen jardunean eragina duten arauak, prozesuak eta portaerak izendatzen ditu, bereziki irekitasunaren, parte-hartzearen, erantzukizunaren, efikaziaren eta koherentziaren ikuspegitik. Printzipio horietan oinarritzen dira, batetik, gobernantza ona eta, bestetik, Europako gobernantzaren Liburu Zurian proposatutako aldaketak.

Gobernantza publikoak aldebiko dimentsioa dauka, barnekoa eta kanpokoak, eta elkarri ematen diote zentzua, lotutako eginkizunak direlako. Bien arteko nahitaezko lotura egituratzeko, kontuan izan behar da administrazio-antolaketa justifikatzen duen azken xedea zerbitzu publikoa dela: herritarrak jarri behar dira harreman- eta zerbitzu-ereduen erdigunean, haiek izango baitira politika eta zerbitzu publikoen azken hartzaileak. Hortaz, gobernantzaren barneko dimentsioa azken xede horren arabera pentsatu behar da. Kudeaketa publikoa modu jakin batean egin behar da, efikaziaz, efizientziaz eta gardentasunez agertu behar direlako gauzak kanpora.

Administrazio publikoak bultzatzen dituen politiken eta zerbitzu publikoen kalitate, efikazia eta efizientziarako, ezinbestekoa da herritarrentzako arreta eta prozeduren izapideak une bakoitzeko gizarte-premiei erantzungo dieten antolamendu, prozesu eta teknologietan oinarritzea, zeren eta gaur egungo inguruabarrak etengabe aldatzen baitira eta testuingurua gero eta ziurgabeagoa baita.

Funtsezkoa da transformazio digitala herritarrentzako arretarekin lotu eta koordinatzea; izan ere, kanal elektronikoa herritarrei zerbitzuak emateko beste kanal bat baino ez da.

Hala ere, zerbitzu elektronikoa izate hutsak ez du berez efizientziarik sortzen, ezta administrazio-kargarik murrizten ere; aitzitik, prozesuak modernizatzea eta kanalak egokitzea eskatzen du, herritarrek erabilera masibo efikaza eta segurua lor dezaten. Transformazio digitala ez da informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltze hutsa; izan ere, ezinbestekoa da ziurtatzea prozedura eta zerbitzu publikoen digitalizazioak berekin dakarrela honako hau: prozesuen berrinjeniaritza, administrazio-simplifikazioa, herritarrentzako kargen murrizketa, eta hizkera argiko eta irakurterrazeko dokumentuen normalizazioa. Oro har, zerbitzu pertsonalizatuagoak, erabilerrazagoak eta beharizan partikularretara egokituagoak eskatzen dira.

Herritarrei kalitateko zerbitzuak eskaintzea eta zenbait kanaletatik irisgarriak izatea ez da efikazia-kontu hutsa, eta ezin da transformazio digitalaren alderdi jakin batzuetatik bereizita kudeatu. Administrazio publiko onaren azken helburua herritarrentzako zerbitzua denez, administrazio digitalaren eredian ere herritarrak izan behar dira ipar eta ardatz. Hori dela eta, administrazio elektronikoen antolaketa-alderdiak eta zenbait alderdi eta osagai teknologiko izango dira herritarrentzako arreta-zerbitzuaren berezko alderdiak, eta, ondorioz, ezin izango dira banandu herritarrentzako arreta-zerbitzutik.

Bestalde, herritarrei kanal elektronikoa eman beharreko arreta bultzatu beharrak ezin du desagerrarazi beste kanal batzuetatik eskaintzen zaien arreta –aurrez aurrekoa edo telefono bidezkoa–. Irispide elektronikoa izatea herritarren eskubidea da, baina, era berean, pertsona fisikoek administrazioarekiko harremanetarako kanala aukeratzeko duten eskubidea une oro bermatu behar da.

Jatorrian, herritarrei arreta emateko prozesuak administrazio-prozedurak betearaztearen ondorioz sortu ziren. Hala ere, gizarteak aurrera egiten du harreman-formula berrietarantz, eta, formula horietan, arretak berezko zentzua hartzen du, bereziki informazio publikoaren zabalkunde eta irispidearen esparruan.

Duela hamarkada bat baino gehiago, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak apustu egin zuten Zuzenean zerbitzuaren alde, hau da, herritarrentzako arreta-eredu bateratu, zeharkako eta multikanal baten alde, zeinak oso emaitza onak izan baititu zerbitzuaren urteko gogobetetze-inkestetan.

Halaber, azken legegintzaldietan, ahalegin handia egin da administrazio-prozeduren izapidetze elektronikoa garatu eta abiarazteko, eta, gainera, izapidetze elektronikorako plataforma teknologiko komuna finkatuta dago.

Funtsezkoa da herritarrak pozik egotea zerbitzu publiko digitalen erabilerarekin. Horregatik, lehenetsuzkoa da zerbitzu digital erabilerrazak eta irisgarriak izatea, herritarrek kanal elektronikoen bidez Administrazioarekin dituzten harremanak errazak, intuitiboak, eraginkorrak, efizienteak eta ez-diskriminatzaileak izan daitezten.

Bestalde, jarraitu behar da herritarrei informazioa eta arreta orokorra emateko mekanismoak, tresnak eta zerbitzuak sustatzen eta garatzen, testuinguru gero eta aldakor eta ziurgabe honetan.

COVID-19aren pandemiak sortutako egoera inoiz ez bezalako testuingurua izan da zerbitzu publikoak emateko eta, bereziki, herritarrei arreta emateko. Hala ere, bat-batean sortutako egoera horrek aukera eman du ikasgai berriak ikasteko eta erronka berriak hautemateko: herritarrei zerbitzu publikoetarako eta informaziorako irispidea erraztuko dieten prozesuak ezarri eta kudeatzea; herritarrak erdigunean dauzkaten zerbitzu publikoak sortu eta diseinatzea; zerbitzu pertsonalizatuak proaktiboki eskaintzea; herritarrentzako arretaren kalitatearen jarraipena, kontrola eta ebaluazioa egiteko tresnak izatea; antolaketa-egiturak eta kanalak koordinatzeko elementuak sortzea, etab.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak Administrazioak herritarrekin dituen kanpo-harremanak arautzen ditu, eta Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoan garatu beharreko xedapen-multzo bat du, haren bidez berma dadin herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak balia ditzaketela. Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legeak aurrekoa osatzen du, eta administrazio publikoen esparru berria sortzen.

Gainera, Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuak lege-xedapen horiek garatu eta zehazten ditu, helburuetako bat baita eragileei erraztea bitarteko teknologikoen erabilera efektiboa, eta, horretarako, erregelamendu bidez jarduteko aukera ematen duten eta lege horietan arautzen diren gaiak argitu eta zehazten ditu.

Azkenik, Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren xedea da sektore publikoko organismoen eta errege-dekretu horren aplikazio-eremuan sartuta dauden beste obligaziodun batzuen gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasun-baldintzak bermatzea.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak ez du, orain arte, herritarrei arreta emateari buruzko araudi espezifikorik izan.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren esparruan, lege horiek baino lehenagokoa da Administrazio Elektronikoa buruzko otsailaren 21eko 21/2012 Dekretua, zeina Administrazio Elektronikoa buruzko Dekretua bigarrenez aldatzen duen apirilaren 21eko 55/2020 Dekretuaren bidez aldatu baitzen.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta erakunde autonomiadunen erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzko apirilaren 29ko 72/2008 Dekretuak erregistroak arautzen ditu aurrez aurreko arreta eskaintzen duten bulegoen erabileraren ikuspegitik; baina, halaber, Administrazio Elektronikoa buruzko Dekretua bigarrenez aldatzen duen apirilaren 21eko 55/2020 Dekretuak aldatu zuen hura ere.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak Interneten duen presentzia-eredua arautzeko buruzko ekainaren 8ko 108/2004 Dekretuak Internet bidezko arreta-kanala kudeatzeko tresnak arautzen ditu; dekretu hori Interneteko goi-mailako «euskadi.eus» domeinu berria ezarzen duen ekainaren 9ko 84/2015 Dekretuak aldatu zuen.

Gaur egungo arau-esparruaren espezializazio horrek ez dio ikuspegi integral eta multikanalik ematen herritarrentzako arreta-eginkizunari; beraz, hobe da dekretu bat egitea, eta, horrela, arau bakar batean bildu herritarrei arreta egokia emateko behar diren tresna guztiak. Dekretu honek ikuspegi berria du, eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izateko aukera ematen du, herritarrekin interakzioa izateko beste bide bat baino ez baitira bitarteko horiek.

Are gehiago, Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legeak 67. artikuluan adierazten duenaren arabera, printzipioen eraginkortasuna eta herritarren eskubideekiko errespetua bermatzeko, administrazio elektronikoen funtzionamendua kontrolatzeko bitartekoak jarriko dira; eta lege horren beraren 70. artikulua administrazio elektronikoen eredua garatzeko beharra xedatzen du. Bestalde, 75. artikulua herritarrekiko interakziorako kanal anitzeko sistema arautzen du.

Hezkuntzaren, osasunaren eta justiziaren eremuek duten garrantzia, dimentsioa eta espezifikotasuna kontuan hartuta –horregatik daude, hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren Sare Korporatibotik kanpo–, dekretuaren aplikazio-eremutik kanpo geratzen dira arlo horiek, berariazko erregulazioa behar baitute, eta, beraz, dekretuan jasotako aurreikuspenak osagarri gisa aplikatuko dira.

Argitu behar da dekretu hau ez dela Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen erregelamendu bidezko garapen eksklusiboa. Dekretuak gainditu egiten du interesdunen kontzeptua, eta herritar guztiei eragiten die; hala ere, prozeduran interesdun direnei buruzko artikulua zehatzak daude testuan.

Egungo esparru juridikoak jauzi kualitatiboa eman nahi du administrazio elektronikoa ezartzeko eta hedatzeko prozesuan, eta paperaren ordean euskarri elektronikoa erabili nahi du administrazio-prozedura guztietan; hori dela eta, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak berak aukera ematen du, pertsona juridikoetara ez ezik, beste kasu batzuetara hedatzeko elektronikoki izapidetzeko betebeharra.

Dekretu honek elektronikoki izapidetzeko betebeharra zabaltzen die honako hauei, modu egoki eta proportzionalan: enpresaburu indibidualei edo autonomoei, beren egoera akademikoa dela-eta unibertsitateko ikasle direnei, ikertzaileei –ikertzaile gisa jarduten dutenean– eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko eta haren Administrazio instituzionalako kidegoetan, eskaletan edo lan-kategorietan sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten pertsonen.

Kasu guztietan, talde horietan, dedikazio profesionala eta gaitasun teknikoa teknologiaren erabilerari lotuta daude, eta tresna hori maiz erabiltzen dute edo beren lanaren ezinbesteko zatia da; baliabide horiek erabiltzea, aski ezaguna izateaz gain, naturala da, eta eguneroko lanaren parte da; behar den gaitasun ekonomikoa dute, edo, are gehiago, dagoeneko behartuta daude ogasunaren eremuan administrazio-izapideak bitarteko elektronikoen bidez egitera.

Dekretuaren funtsezko alderdi bat da herritarrei arreta ematearen arloko gobernantzari buruzko titulua; izan ere, hori gabe ez litzateke posible izango dekretuaren xedeak eta helburuak gauzatea. Bereziki garrantzitsua da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioari sailetan eta haren organismo eta enteetan kokatzen direla esplizituki gobernantza publikoaren arloa, oro har, eta, bereziki, herritarrentzako arreta, administrazio-informazioa eta administrazio elektronikoa sustatzeko eta koordinatzeko erreferenteak, bai zuzendaritzako erreferenteak, bai erreferente teknikoak.

Titulu horren IV. kapituluak Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordea arautzen du, zeina Gobernu Kontseiluaren 2017ko uztailaren 11ko Erabakiaren bidez sortutako Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Sailarteko Batzordearen bilakaera logikoa baino ez baita, eta haren funtzioak eguneratzen dira inplikaturako gaien ikuspegi integral batekin.

Dekretuaren XI. tituluak Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 73. artikuluko agindu betetzen du, eta Administrazio Elektronikorako Aholku Batzordea sortzen, administrazio elektronikoa bultzatzeko lankidetzatresna gisa.

Kasu batean zein bestean, aipaturako legearen 18.3 artikuluko aurreikuspena betetzen da; izan ere, azalpenak ematen dira batzordea eratzeko beharra arrazoitzeko eta haren xede eta helburuen, esleipenaren, osaeraren eta funtzioen berri emateko.

Dekretu hau egiteko, kontuan hartu dira erregulazio onaren printzipioak –39/2015 Legearen 129. artikuluan eta Gardentasunaren, informazio publikoa eskuratzeko bidearen eta gobernu onaren abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 62. artikuluan ezarriak–; halaber, premia-printzipioari erantzuten dio dekretuak, lortu nahi diren helburuak betetzeko behar den erregulazioa jasotzen du, hura lortzeko tresnarik egokiena da, eta koherentea da gainerako ordenamendu juridikoarekin.

Hori dela eta, Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuak proposatuta, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoarekin bat etorritik eta Gobernu Kontseiluak 2023ko ekainaren 20an egin-dako bileran gaia eztabaidatu eta onartu ondoren, hau

XEDATZEN DUT:

I. TITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.– Dekretuaren xedea.

Dekretu honen xedea da hauek arautzea: batetik, herritarrei eman beharreko arreta eta informazioa; bestetik, herritarrek Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzeko duten eskubidea, bai zerbitzu publikoetara iristeko bai administrazio-prozedurak izapidetzeko. Halaber, zerbitzua emateko behar den antolaketa eta hari dagozkion bitartekoak eta eginkizunak ezartzea ere bada dekretu honen xedea.

2. artikulua.– Herritarren eta herritarrentzako arretaren kontzeptua.

Dekretu honen ondorioetarako, definizio hauek hartuko dira kontuan:

a) Herritarrak: pertsona fisikoak, pertsona juridikoak eta nortasun juridikorik gabeko entitateak, Dekretu honen aplikazio-eremuan sartzen diren entitateekin dituzten harremanetan.

b) Herritarrentzako arreta: sektore publiko autonomikoak antolatzen dituen prozesu eta bitarteko-koen multzoa, herritarrek izan dezaten eskubideak baliatu, betebeharrak bete eta zerbitzu publikoak irispidean izateko aukera emango dien harreman-gune eraikitzaile bat. Zehazki, herritarrentzako arretaren barruan hauek sartzen dira: harrera eta orientazioa; administrazio-informazioa; dokumentuak bete, jaso eta erregistratzea; eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzeko laguntza eta orientazioa ematea, eta kexak eta iradokizunak kudeatzea.

3. artikulua.– Dekretuaren aplikazio-eremua.

1.– Dekretu hau, oro har, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrari aplikatuko zaio.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio instituzionaleko organismo autonomoei eta zuzenbide pribatuko ente publikoei ere aplikatuko zaie dekretua, X. titulua izan ezik.

Gobernuaren dekretu baten bidez, erabaki ahal izango da dekretu hau orokorrean aplikatzea organismo autonomo edo zuzenbide pribatuko ente publiko jakin bati.

3.– I. eta II. tituluak Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko gainerako entitateei aplikatuko zaizkio, gainera.

VI., VII., VIII. eta XI. tituluak Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publiko osoari aplikatuko zaizkio zuzenbide publikoari lotutako prozeduretan.

4.– Hezkuntza-administrazioaren, justizia-administrazioaren eta Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuaren eremuak araudi espezifikokoaren arabera arautuko dira, eta osagarri gisa aplikatuko dira dekretu honetan jasotako xedapenak. Nolanahi ere, zuzenbide publikoaren mendeko prozeduretan, dekretu honen VI., VII., VIII. eta XI. tituluak aplikatuko dira.

4. artikulua.– Dekretuaren helburuak.

Hauek dira dekretu honen helburuak:

a) Herritarrentzako arreta-zerbitzu kalitatezko, integral eta multikanala eskaintzea.

b) Herritarrek eskubideak balia ditzaketela bermatzea eta salbuespeneko egoeretan eskubide horiek babesteko kontuan hartu beharreko alderdiak arautzea.

c) Enplegatu publikoek eta herritarrek arreta-harremanetan izan behar dituzten eginbeharrak ezartzea.

d) Herritarrei arreta emateko modalitate eta mailak ezartzea, eta administrazio-organo guztien erantzunkidetasuna finkatzea zerbitzuan dagokien mailaren arabera.

e) Informazioaren oinarriko alderdiak ezartzea herritarrentzako arretan, hargatik eragotzi gabe publizitate aktiboari eta informazio publikoa irispidean izateko eskubidea baliatzeari buruzko araudia.

f) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak Interneten duen presentzia, eredia eta elementu komunak arautzea, eta horiek kudeatzeko egin-kizunak eta erantzukizunak ezartzea.

- g) Administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak eta alderdi nagusiak arautzea.
 - h) Arreta-kanal eta -modalitate ohikoenen alderdi nagusiak arautzea eta, aurrerapen teknologikoen arabera, beste kanal batzuk aurreikustea eta arian-arian gaitzea.
 - i) Webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasuna bermatzea.
 - j) Zerbitzu publikoen eta administrazio-prozeduren ikuspegia indartzea herritarrek erdigunean jarrita.
 - k) Proaktiboki kontsultak eta zerbitzuak pertsonaliza daitezen sustatzea.
 - l) Herritarrentzako arretaren kalitaterako eta etengabeko hobekuntzarako tresnak ezartzea; bereziki, kexa eta iradokizunen sistema.
 - m) Herritarrei arreta emateko eta administrazio elektronikoko erantzukizunen antolamendua eta banaketa ezartzea, bai eta jarraipen-, kontrol- eta koordinazio-mekanismoak ere.
 - n) Erakundeen arteko elkarlanerako mekanismoak ezartzea herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoaren arloan.
5. artikulua.– Herritarrentzako arretaren printzipio orokorrak.
- Herritarrentzako arreta, oro har, Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 63. artikuluan aurreikusitako printzipioen eta beste printzipio hauen arabera arautuko da:
- a) Begirunea, ardura eta errespetu handiena izatea arreta-zerbitzuetan eta, oro har, pertsonen harremanetan.
 - b) Herritarrek erdigunean dauzkan kalitateko zerbitzua izatea, arreta-sistema integral, irisgarri eta multikanalak hedatuta.
 - c) Argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna izatea bulegoetan, kanaletan, hizkeran, prozesuetan, izapideetan eta atazetan.
 - d) Informazioa objektiboa, egiazkoa, osoa, autentikoa, eguneratua eta homoginoa izatea, transmisio-bidea edozein dela ere.
 - e) Berdintasuna eta diskriminazio-eza izatea, informazioaren eta herritarrentzako arreta-zerbitzuen irispidean; bereziki, desgaitasunen bat duten pertsonen, adinekoen eta emakumeen kasuan.
 - f) Erabilerraza izatea; horretarako, zerbitzu elektronikoen diseinuak erabiltzaileak jarri behar ditu erdigunean, eta zerbitzua erabiltzeko behar den jakintza-mailak ahalik eta txikiena izan behar du.
 - g) Pertsonalizazioa eta proaktibitatea izatea herritarrentzako arretan; horretarako, Administrazioak gai izan behar du, zerbitzuaren azken erabiltzaileak zenbat dakien kontuan hartuta eta hortik abiatuta, aurrez betetako zerbitzuak emateko eta sortzen diren premiei aurrea hartzeko.
 - h) Elkarreragingarritasuna izatea; horretarako, informazio-sistemek eta, orobat, sistema horien euskarri diren prozedurek gai izan behar dute datuak partekatzeko eta informazioa trukatzeko.
 - i) Proporzionaltasuna izatea; hori dela eta, izapide edo jarduketan izaera eta ezaugarrien arabera berme eta segurtasun-neurriak baino ez dira eskatuko. Orobat, izapide edo jarduketaren xedea betetzeko guztiz beharrezkoak diren datuak baino ez zaizkie eskatuko herritarrei.
 - j) Konfidentzialtasuna gordetzea eta datu pertsonalak babesteko oinarritzko eskubidea errespetatzea.

k) «www.euskadi.eus» webgune komuna integratu, pertsonalizatu, hierarkizatu eta segmentatzea.

l) Administrazio-egitura guztien erantzunkidetasuna, bakoitzari dagokion arreta-mailan.

m) Lankidetzan, elkarlanean eta koordinaturik aritzea gainerako administrazio publikoekin eta, bereziki, EAEko foru- eta toki-entitateekin, herritarrentzako arretan eta elkarreragingarritasuna sustatzeko orduan.

n) Zerbitzuak eta arreta euskaraz jasotzeko eskaintza aktiboa egitea.

2.– Administrazio publikoak teknologia berrien erabilera bultzatuko du herritarrei arreta emateko.

3.– Bitarteko teknologikoak erabili ezin direnerako, zerbitzu publikoak ez eteteko mekanismoak aurreikusiko dira.

6. artikulua.– Herritarrei arreta emateko eginbehar orokorra.

Agintari eta enplegatu publiko guztiek herritarrei arreta emateko eginbeharra dute, eta behar duten arreta eman behar diete beren eskubideak baliatu eta betebeharrak bete ditzaten.

II. TITULUA

HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA EGINBEHARRAK ETA HARREMANAK BITARTEKO ELEKTRONIKOEN BIDEZ IZATEKO BETEBEHARRA

I. KAPITULUA

HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA EGINBEHARRAK

7. artikulua.– Herritarren eskubideak.

1.– Dekretu honen ondorioetarako, eta hargatik eragotzi gabe Euskal Sektore Publikoaren maiaztaren 12ko 3/2022 Legearen 64. eta 69. artikuluetan aurreikusitakoa, herritarrek eskubide hauek dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin dituzten harremanetan:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabili eta arreta hizkuntza horietan jasotzekoa, kalitate-maila berarekin, herritarren hizkuntza-eskubideak arautzen dituzten legeen arabera.

b) Arreta ahalik eta lasterren jasotzekoa.

c) Agintari eta enplegatu publikoek honela tratatua izatekoa: errespetuz, begirunez, berdintasunez eta inpartzialtasunez, eta jaiotzaren, sexuaren, arrazaren, jatorriaren, erlijioaren, sexu-orientazioaren, iritziaren edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialen ondoriozko diskriminaziorik gabe.

d) Administrazioarekiko harremanak izateko arreta-modalitatea aukeratzekoa, baldin eta dekretu honetan, administrazio-prozedura erkidearen arauetan edo prozeduraren araudi espezifikoan ez bada xedatzen nahitaez baliabide jakin bat erabili behar dela.

e) Ordezkeri bidez jardutekoa.

f) Harremanak bitarteko elektroniko bidez izateko laguntza jasotzekoa, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

g) Webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak irispidean izatekoa.

- h) Administrazio publikoarekin irispide-puntu elektronikoko orokor baten bitartez komunikatzekoa.
- i) Eskatutako informazioa, orientazioa edo kudeaketa jasotzekoa, baldin eta Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren eskumenekoa bada.
- j) Informazioa eta arreta modu argi eta ulergarrian jasotzekoa, hizkera argia erabilita modalitate, bitarteko, kanal eta euskarri guztietan.
- k) Hizkera argiaren irizpideen arabera diseinatutako formulario, instantzia eta eskabide sinpleak erabiltzekoa.
- l) Datu pertsonalen babesa, segurtasun-bermea eta konfidentzialtasuna izatekoa eta, bereziki, datu pertsonalak kasuan kasuko prozeduran edo jarduketan ezarritako helburuetarako soilik eskatu eta tratatzekoa, indarrean dauden legeak erabat errespetatuta. Nolanahi ere, herritarrei arreta emateko sistema integralaren bidez, pertsonak noiznahi eta zuzenean baliatu ahal izango dituzte informazio-eskubidea, datuak irispidean izan, zuzendu eta ezerezteko eskubideak eta ahaztua izateko eskubidea, bai eta tratamendua mugatzeko eskubidea ere.
- m) Legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide.

2.– Eskubide horiek ez dituzte eragozten administrazio-prozeduran interesdun direnei legeek aitortutako gainerako eskubideak.

8. artikulua.– Herritarren eginbeharrak.

Dekretu honen ondorioetarako, eta hargatik eragotzi gabe Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 64. artikuluan aurreikusitakoa, herritarrek eginbehar hauek dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin dituzten harremanetan:

- a) Zerbitzuen ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen argibideak kontuan hartuta.
- b) Aurrez aurreko hitzordu-egun eta -orduetan puntual bertaratzea, eta abisatzea joan ezin bada.
- c) Une oro errespetatzea herritarrei arreta emateko eta erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetako arauak.
- d) Lortutako informazioa berrerabiltzeko indarrean dauden legeetan ezarritako betebeharrak betetzea.
- e) Zerbitzu publikoak egoki eta arduraz erabiltzea, fede onaren eskakizunen arabera, administrazio-eskumenak baliatzea oztopatu gabe.

9. artikulua.– Dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.

1.– Administrazioak administrazio-prozeduretako interesdunek dokumenturik ez aurkezteko duten eskubidea gauzatuko du, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitako kasuetan.

2.– Administrazio-izapideak sinplifikatzeko eta dokumentuak ez aurkezteko eskubidea bermatzeko, ez da interesdunen adostasunik eskatuko Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 72.1 artikuluan araututako kasuetan.

Administrazio-prozedura bakoitzean, interesdunei jakinaraziko zaie eskubidea dutela dagoeneko Administrazioaren esku dagoen dokumentazioa ez aurkezteko, eta, ildo horretan, prozeduran behar diren datuak edo dokumentuak kontsultatu, bilduko eta egiaztatuko direla.

Halaber, interesdunei jakinaraziko zaie tratamenduari aurka egiteko eskubidea dutela. Aurka egiteko eskubide hori baliatzeko, interesdunak berriaz alegatu beharko ditu aurka egitea eragin duten arrazoiak, eta tratamenduaren arduradunak haztatuko ditu. Interesdunak tratamenduari aurka egiten diola adierazten badu, dokumentuak aurkeztu beharko ditu, hargatik eragotzi gabe eskabidearen hartzaile den organoaren egiaztatze-ahalak.

Horri guztiari, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28.2 artikuluan ezarritako salbuespena aplikatuko zaio.

3.– Prozedura izapidetzen duen administrazio-organok berak sartuko ditu datuak prozeduran, baldin eta datu horiek badauzka edo haietara irispide elektronikoa badauka Organo lagatzailearen fitxategietan jasota geratu behar du organo lagapen-hartzailea datu edo dokumentu horietan sartu dela.

4.– Prozedura izapidetzen duen administrazio-organok datuak edo dokumentuak eduki ezean, badauzkan organoari eskatuko dizkio, eta elektronikoki eskuratu beharko ditu sare korporatiboan bitartez edo datu-bitartekaritarako plataformetan edo horretarako gaitutako beste sistema elektronikoko batzuetan egindako kontsulten bidez.

5.– Salbuespen gisa, prozedura izapidetzen duen administrazio-organok ezin baditu datuak edo dokumentuak lortu, interesdunari jakinarazi eta arrazoiak azalduko dio, berak aurkez ditzan, kasuan kasuko prozeduraren arau erregulatzailan adierazitako epean eta ondorioekin. Halaber, salbuespen gisa, interesdunari eskatu ahal izango zaio jatorrizko dokumentua aurkezteko, edo aurkeztutako kopiak erkatzeko; horretarako, jatorrizko dokumentua erakutsi beharko du, administrazio-prozeduraren legeetan xedatutakoarekin bat etorriz.

10. artikulua.– Hizkuntza-araubidea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoak herritarrei bermatuko die legeetan aitortzen diren hizkuntza-eskubideak balia ditzaketela; bereziki, Administrazio publikoan euskara erabiltzeari buruzkoak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta lege hori garatzen duten arauetan, eta Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 76. artikulutik 79. artikulura bitartean xedatutakoaren arabera.

2.– Herritarrek euskara eta gaztelania ahoz zein idatziz erabiltzeko eskubidea bermatuko da. Interesdunak aukeratuko du zein hizkuntza erabili nahi duen, euskara edo gaztelania, Administrazioarekiko izapideetan edo komunikazioak eta jakinarazpenak jasotzeko orduan. Kontrakoa adierazten ez badu, ulertuko da Administrazioa jo duenean erabili duen hizkuntza bera aukeratu duela.

3.– Aurreko paragrafoan xedatutakoa ezertan eragotzi gabe, herritarrei arreta emateko langileek herritarrei jakinaraziko diete –eskaera egin aurretik jakinarazi ere– nahi duten hizkuntza ofiziala erabil dezaketela arreta jasotzeko. Halaber, zerbitzuen eskaintza ikusgarria, entzungarria, irisgarria eta berehalakoa izango da, eta arreta-prozesu osoan zehar egongo da erabilgarri.

4.– Izapideen edozein unetan aldatu ahal izango da aukeratutako hizkuntza. Aldatuz gero, lehenagotik dauden dokumentuak hasieran aukeratutako hizkuntzan geratuko dira. Halaber, idatzita dauden hizkuntzan geratuko dira administrazio publikoek beren esku dauzkaten, egin dituzten edo interesdunak lehenagotik eman dizkien dokumentuak.

5.– Web-atariaren eta egoitza elektronikoen bidez herritarren esku jartzen diren edukiak, zerbitzuak eta informazioa, gutxienez, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egongo dira eskuragarri.

Web-edukietara sartzeko hasierako orriak euskaraz egon beharko du, lehenespenez, eta web-orriko url helbideek euskarazko hitzak edukiko dituzte.

11. artikulua.– Hizkera ez-sexista.

Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren informazio, eduki eta dokumentu orok, edozein euskarri eta modalitatetan dagoela ere, ez du hizkera sexistarik erabiliko, eta bi sexuen presentzia orekatua eta irudi plurala izango ditu, estereotipo sexistak alde batera utzita.

12. artikulua.– Hizkera argia eta irakurterraza.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoak zainduko du euskarri eta kanal guztietan herritarrei informazioa eta arreta emateko erabiltzen den hizkuntzak hauek ahalbidetu ditzan:

- a) Behar den informazioa azkar eta erraz aurkitzea.
- b) Zailtasunik gabe eta behar bezala ulertzea.
- c) Jakinaren gainean erabakitzea.

2.– Testu oro idazteko, hartzaileak jarriko dira erdigunean, eta haien premia, interes eta profilak izango dira ikuspegiaren ardatz.

Euskarria edozein dela ere, idazkiek, formularioek eta dokumentuek argiak, zehatzak eta ondo antolatuak izan behar dute, eta arlo edo eremu horri eta hartzaileei lotutako jardunbide egokien arabera eginak.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoak herritarrentzat egiten dituen administrazio-komunikazio, ebazpen, erabaki eta gainerako dokumentu guztiak hizkera argian idatziko dira, errazago uler daitezten, eta behar diren eskakizun teknikoak eta juridikoak errespetatuko dira.

4.– IVAP–Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak, urteko programazioan, berariazko prestakuntza-jarduerak antolatuko ditu hizkera argiaren erabilera sustatzeko.

Horretaz gain, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak prozesuetan lagundu eta aholkuak eman ahal izango ditu zerbitzuen eta prozeduren dokumentazioa hizkera argira egokitzeko.

5.– Dekretu honen 55. artikuluko 3.f apartatuan xedatutakoari dagokionez, dokumentuak normalizatzeko, batez ere prozeduren eta zerbitzuen formularioak normalizatzeko, hizkera argiaren erabilerari erreparatuko zaio.

13. artikulua.– Kalteberak diren edo zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeentzako arreta.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoak zainduko du pertsona guztiek behar duten arreta era ulergarrian jaso dezaten.

Horretarako, behar diren neurriak hartuko ditu zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeek herritarrentzako arreta-zerbitzua irispidean izan dezaten kanal guztien bitartez.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoak irisgarritasuna bermatuko du herritarrei arreta emateko instalazioetan eta gune fisikoetan, eta behar diren komunikazio-sistemak sustatuko ditu, batez ere zailtasun bereziak dituzten pertsonen begira, gai horretan indarrean dauden legeek ezartzen dutenaren arabera.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoak bultzatuko du desgaitasunen bat duten pertsonen informazioa errazago ulertzeko sistemak eta metodologiak ezar daitezten.

4.– Bereziki zainduko da irakurketa errazeko bertsioak erabiltzea dibertsitate funtzionala duten pertsonen bereziki zuzendutako eduki edo zerbitzuetan, hala nola zailtasun kognitiboak edo ulermen-zailtasunak dituztenei, adinekoei eta immigratzaileei zuzendutakoetan.

14. artikulua.– Aparteko egoeretan eskubideak babesteko neurriak.

1.– Salbuespenezko egoeretan Espainiako Konstituzioaren 116. artikuluko alarma-, salbuespen- edo setio-egoera deklaratu denean edo arrisku larri, hondamendi edo lazeria publikoko egoeretan eta hainbat zerbitzu eta operatibok parte hartu eta elkarrekin koordinatu behar izatea ekar dezaketen urgentziazko edo larrialdiko beste kasu batzuetan, Euskadiko Babes Zibileko Plana (LABI) aktibatzen bada, herritarrei arreta emateko eskumena duten organoek dagozkien neurriak gauzatuko dituzte, egoera horietan eskudun diren agintaritzek ezarritakoaren arabera.

2.– Herritarrentzako arretaren eskumena duten organoek behar adina erabaki hartuko dituzte inguruabar horietan informaziorako irispidea bermatzeko eta orientazio egokia emateko arreta-bitarteko, -modalitate eta -kanal guztietan, bai eta zerbitzu kalitateko, efikaz eta efiziente bat ematen jarraitzeko ere, ahal dela aurrez aurreko arretari eutsita. Edonola ere, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen funtsezko eginkizuna bermatuko da, bai eta bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko zerbitzua ere.

3.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak ebazpen bidez zehaztuko du aurrez aurreko zer prozedura murriztuko diren aparteko inguruabarretan, eta, horretarako, kontuan hartuko du oinarritzekoak eta funtsezkoak diren.

4.– Artikulu honetan araututako aparteko inguruabarretan, herritarrentzako arretaren eskumena duten organoek behar diren neurriak hartuko dituzte herritarrei arreta emateko oinarritzeko eta funtsezko zerbitzuak emango direla bermatzeko, enplegatu publikoen arloan indarrean dauden legeek xedatutakoaren arabera eta, hala badagokio, funtzio publikoaren arloko eskumena duen organoarekin koordinatuta.

II. KAPITULUA

HARREMANAK BITARTEKO ELEKTRONIKOEN BIDEZ IZATEKO BETEBEHARRA

15. artikulua.– Harremanak bitarteko elektronikoaren bidez izateko betebeharra.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin bitarteko elektronikoaren bidez jarri beharko dira harremanetan, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.2 artikuluan adierazitako subjektuez gain, honako hauek:

a) Enpresaburu indibidualak edo autonomoak, lanbide-jardueran egiten dituzten izapide eta jarduketetarako.

b) Unibertsitateko ikasleak, egoera akademikoaren ondorioz egiten dituzten izapide eta jarduketetarako.

c) Ikertzaileak, ikertzaile gisa diharduten prozeduretan.

d) Funtzionario-kidego edo -eskaletan edo lan-kategorietan sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten pertsonen bitarteko elektronikoaren bidez egin beharko dituzte hautaketa-prozesuari lotutako izapide guztiak, deialdietan ezarritakoaren arabera.

Neurri egokiak hartuko dira funtzionarioen kidego edo eskaletan edo lan-kategorietan sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten pertsonen bitarteko elektronikoen erabiltzen laguntzeko, hala behar dutenean.

e) Aldi baterako langileen lan-poltsetan dauden pertsonak, lan-poltsa horiei lotutako izapide eta kudeaketa guztietarako.

f) Arestian aipatutako edonor ordezkatzeko duten pertsonak.

2.– Bekak, laguntzak eta dirulaguntzak emateko prozeduren oinarriak arautzen dituzten erregelamendu-arauetan, bitarteko elektronikoen nahitaz erabili beharra ezarri ahal izango da, baldin eta aurreko apartatuan adierazitako inguruabarrak betetzen direla justifikatzen bada. Arau horiek onesteko prozeduraren memorian jaso beharko da justifikazio hori.

3.– Sail eskudunaren titularrak erabaki ahal izango du bere eskumen-eremuari eragiten dioten prozeduretan zer pertsona fisiko dauden behartuta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrarekiko eta Administrazio instituzionalarekiko komunikazioetan bitarteko elektronikoen soilik erabiltzera, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak 14.2 artikuluan ezarritakoaren arabera, hargatik eragotzi gabe artikuluko honen 1. apartatua xedatutakoa.

4.– Gobernu Kontseiluaren akordio baten bidez, erabaki ahal izango da zer pertsona fisiko dauden behartuta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrarekiko eta Administrazio instituzionalarekiko komunikazioetan bitarteko elektronikoen soilik erabiltzera, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak 14.2 artikuluan ezarritakoaren arabera, hargatik eragotzi gabe artikuluko honen 1. apartatua xedatutakoa.

5.– Administrazioarekiko harreman guztiak elektronikoki izateko betebeharra duen norbaitek beste kanal batetik egiten badu izapideren bat, martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 14. artikuluko zuzenketa-araubidea aplikatuko zaio –203/2021 Errege Dekretua, Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duena–.

16. artikulua.– Enplegatutako publikoen eta Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren arteko harremanak.

Enplegatutako publikoek, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoan duten lanpostuko eginkizunak betetzen dituztenean, eta enplegatutako publiko izateagatik egiten dituzten izapide eta jarduketetan, nahitaz izan beharko dituzte harremanak bitarteko elektronikoen bidez.

17. artikulua.– Pertsona fisikoaren eta Administrazioaren arteko harremanak.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera behartuta ez dauden pertsona fisikoek noiznahi erabaki ahal izango dute bitarteko elektronikoen erabiliko dituzten ala ez eskubide eta betebeharrak baliatzeko.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin komunikatzeko aukeratzen duten bidea edozein unetan aldatu ahal izango dute; hala ere, prozedura izapidetzeko eskumena duen organoari eman beharko diote horren berri, aldaketa jasota gera dadin.

Prozedura izapidetzeko eskumena duen organoak horren berri izan eta hurrengo bosgarren egun baliodunetik aurrera sortuko dira komunikazio-ondorioak.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoak bitarteko elektronikoak erabiliko ditu pertsona fisikoekiko komunikazioetan, baldin eta hala eskatu edo berariaz onartu badute. Eskabidea eta adostasuna bitarteko elektronikoen bidez bidali eta jaso ahal izango dira.

III. TITULUA

HERRITARRENTZAKO ARRETAREN EGINKIZUNAK, MODALITATEAK ETA MAILAK

18. artikulua.– Herritarrentzako arretaren eginkizunak.

1.– Herritarrentzako arreta-zerbitzuen helburua hau da: Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak ematen dituzten zerbitzuei buruz informatu eta orientatzea, eta haiekiko harremanak erraztea, bereziki administrazio-izapideak egiteko, erabiltako kanala edozein dela ere.

2.– Administrazio-informazioak hauek hartzen ditu barnean:

a) Administrazio-informazio orokorra ematea herritarrei.

b) Administrazio-informazio espezializatua ematea, kasuan kasuko araudi espezifikoaren arabera, edo herritarrek egiten dituzten eta tratamendu espezializatua behar duten eskabide, eskaera edo kontsultak organo eskudunari igorri eta bideratzea.

c) Administrazio-informazio partikularra orientatu eta ematea.

3.– Dokumentuak jaso eta erregistratzea hauek hartzen ditu barnean:

a) Dokumentuak, inprimakiak eta formularioak betetzeko orientazioa eta aholkuak ematea, eta, hala badagokio, erantsi beharreko dokumentazioari buruzko informazioa ematea.

b) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen eginkizunak egitea.

c) Eskabideak, idazkiak eta dokumentuak jaso, egiaztatu, digitalizatu eta erregistratzea, bakoitzari dagokion administrazio-prozedura izapidetzen hastea, eta dokumentazioa entregatu izanaren egiaztagiria egitea.

d) Dokumentazioa banatzea eta sail, organismo edo ente eskudunera bideratzea.

4.– Herritarrei beren eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzeko laguntza eta orientazioa ematea hauek hartzen ditu barnean:

a) Bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea Administrazioarekin kanal horren bidez harremanak izatera behartuta ez dauden pertsonen.

b) Herritarrei laguntzea eskariak egiteko eskubidea baliatzen –Eskariak Egiteko Eskubidea Arautzen duen azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoan dago araututa–.

c) Tasak, zehapenak eta prezio publikoak kobratzea, Administrazioaren ordainketa- eta kobrantza-sistema integralaren bidez.

d) Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa, erregistro elektronikorokorra, gaitutako funtzionarioen erregistroa eta ahalordeen erregistro elektronikoa kudeatzea.

e) Kexak eta iradokizunak kudeatzea; hau da, kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa kudeatzea.

19. artikulua.– Herritarrentzako arretaren modalitateak.

1.– Herritarrei arreta emateko sistema integrala 21. artikuluan dago araututa, eta sistema horren bidez emango da herritarrentzako arreta; horretarako, aurrerapen teknologikoen arabera une bakoitzean gaitutako modalitateak daude, eta modalitate horiek irisgarritasunaren arloan indarrean dauden estandarrak beteko dituzte.

2.– Herritarrentzako arreta informazioaren eta komunikazioaren teknologiek ahalbidetzen dituzten kanal, bitarteko edo sistemen bidez eman daiteke, betiere pertsonen eskubideak eta dekretu honetan eta indarreko legeetan adierazitako printzipioak errespetatuta.

3.– Herritarrek beren beharretara ondoen egokitzen den irispide-modalitatea aukeratu ahal izango dute, erabilgarri daudenen artean, eta Administrazioarekin harremanetan jarri ahal izango dira arreta-modalitate batez baliatuta edo zenbait konbinatuta, zerbitzua emateko kanalaren arabera:

a) Arreta elektronikoa: irispide-puntu elektronikoro korra ren bidez emango da –30. artikuluan dago araututa– eta, hortik sartuta, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorra ren eta haren Administrazio instituzionalaren egoitza elektronikoa ren bidez –31. artikuluan dago araututa–.

b) Aurrez aurreko arreta: interesduna agintarien eta enplegatu publikoen aurrean pertsonatuta eta, berariaz, herritarrentzako arreta-zerbitzuko en aurrean, horretarako antolatutako bulego eta dependenzietan.

c) Arreta telefonikoa: telefono orokor bakarra ren bidez emango da, hargatik eragotzi gabe telefono espezializatuen bidez ematea eskumen-eremu jakin batzuetan, hain zuzen ere, espezifikotasunaren ondorioz.

d) Arretarako beste modalitate batzuk: aurrerapen teknologikoen arabera joango dira onartzen.

Bitarteko horiek sortu, aldatu eta garatzeko, ezarritako politikak beteko dira.

4.– Irispide funtzionalak berberak izango dira arreta-kanal guztietan, alde batera utzita zer funtzionaltasun dagoen eskura horietako bakoitzean, aurrerapen teknologikoen baldintzatuta.

5.– Arreta-eskabidea egiten denetik erantzuna hartu arteko denboraren arabera, herritarrentzako arreta honelakoa izan daiteke:

a) Berehalakoa: eskabidea egiten duten une berean ematen da arreta.

b) Geroratua: eskabidea egin ondoren ematen da.

Arreta geroratuko da baldin eta eskabideagatik beragatik edo kanalagatik ezin bada berehala erantzun dauden arreta-kanalen bidez, baizik eta gerora bestelako komunikazio batzuen bidez: postaz, telefonoz, komunikazio elektronikoz...

6.– Enplegatu publikoen laguntza zenbateraino den beharrezkoa kontuan hartuta, arreta honelakoa izan daiteke:

a) Lagunduriko arreta: arreta orokorreko eta arreta espezializatuko langileek lagundua.

b) Autozerbitzuko arreta: interesdunak bitarteko elektronikoen bidez gauzatutako ekintza autonomoa.

20. artikulua.– Herritarrentzako arretaren mailak.

1.– Kontuan hartuta herritarrentzako arreta emateko zenbateraino den beharrezkoa bai jakintza espezializatuak izatea, informazio-sistema edo -plataformetarako irispidea izatea edo informazioa, datuak edo dokumentuak prestatzea, maila hauetan sailkatzen da arreta:

a) Maila orokorra: oinarritzko laguntza, informazioa eta orientazioa emango da prozedurak eta zerbitzu publikoak modu multikanal batean izapidetzeko.

b) Maila espezializatua: administrazio-organo arduradunaren eskumen-eremuko zerbitzu publikoak eta prozedura espezifikoei buruzko informazioa emango da.

c) Maila partikularra: interesdunari bere espedientei buruzko informazio zehatza emango zaio administrazio-prozeduretan.

2.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren erantzukizuna da herritarrei aurrez aurreko kanalean eta telefono bidezkoan ematen zaien arretaren maila orokorra.

3.– Kanal elektronikoen, hauek hartuko dira arreta-maila orokortzat:

a) Web-atarietako informazioa eta, bereziki, egoitza elektronikoen argitaratutako zerbitzuen eta prozeduren informazio-fitxa. Horren gaineko erantzukizuna jarduketa-arlo, zerbitzu eta prozedura bakoitzaren eskumena duen organoarena izango da.

b) Herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea –laguntza hori 66. artikuluan dago araututa–.

c) «euskadi.eus» postontzi elektronikoen orokorra.

4.– Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroa, 58.2.a artikuluan arautua, maila espezializatuko eta partikularreko arreta espezializatuko zentroa da, eta herritarrek kanal elektronikoa erabil dezaten laguntzeko eta intzidentziei erantzuteko ardura du.

5.– Herritarrek honela eska dezakete arreta espezializatua eta partikularra:

a) Zuzenean; jarduketa-arlo, zerbitzu eta prozedura bakoitzean eskumena duten administrazio-organoei eskatuta.

b) Zeharka; Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren arreta-maila orokorretik administrazio-organo eskudunetara helarazita edo eskalatuta.

6.– Herritarrentzako arreta-maila espezializatuko erantzukizunekoak dira honako hauek:

a) Dagozkion eskumenei eta gaiei buruzko informazio espezializatua ematea, Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren arreta-maila orokorarekin lankidetzan eta koordinatuta.

b) Proaktiboki inplikatzeko herritarrei kalitateko arreta efikaza eta efizientea emateko helburuan; hori lortzeko, besteak beste, prozeduren deialdi publikoak Zuzenean zerbitzuaren arreta-maila orokorarekin koordinatuko ditu –behar besteko aurrerapenez koordinatu ere–.

7.– Herritarrentzako arreta-maila partikularreko erantzukizunekoak dira honako hauek:

a) Espedienteen instrukzioa eta dagozkion administrazio-prozeduren ebazpena, bere eskumenei arabera.

b) Horiei buruzko informazio partikularra eta herritarrentzako arreta ematea, araudian ezarritako baldintzetan.

21. artikulua.– Herritarrei arreta emateko sistema integrala.

1.– Ematen den zerbitzua zeharkakoa, osoa eta koherentea izan dadin, herritarrei arreta emateko sistema integrala prozesu, zerbitzu, modalitate, maila, plataforma, organo eta administrazio-unitateen multzoa da, dekretu honetan arautzen den herritarrentzako arreta-eginkizunen euskarri.

2.– Gobernu Kontseiluak zehaztuko du, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak proposatuta, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren orotariko zer osagai eta elementu atxiki behar zaizkion, osorik edo zati batean, herritarrei arreta emateko sistema integralari.

3.– Nolanahi ere, hauek osatzen dute herritarrei arreta emateko sistema integrala:

a) Herritarrentzako arretaren eskumena duen administrazio-organoa, Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzua eta erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak.

b) Arreta espezializatuaren erantzukizuna duten gainerako administrazio-organook.

c) Interneteko presentzia-eredua –V. tituluan arautua–.

d) Arreta aurrez aurre emateko bulegoen aurretiko hitzordua eta itxaronaldiak kudeatzeko sistema.

e) 012 telefonoaren bidezko kanal korporatiboaren, postontzi elektronikoro orokorraren eta gailu mugikorretarako bat-bateko mezularitzaren euskarri den telekomunikazio-sistema.

f) Autozerbitzurako espazio publikoak.

g) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa.

h) Gaitutako funtzionarioen erregistroa eta ahalordeen erregistro elektronikoa.

i) Erregistro elektronikoro orokorra.

j) Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroa, herritarrei zuzendutako arloan.

k) Postontzi elektronikoro orokorra.

l) Herritarrentzako arretaren kudeaketaren jarraipena egiteko eta ebaluatzeko sistemak eta, bereziki, kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa.

m) Administrazio elektronikoko azpiegitura eta zerbitzu komunetan herritarrentzat eskuragarri dauden gainerako sistema eta soluzio teknologikoak –dekretu honen 68. artikuluan arautuak–.

4.– Herritarrei arreta emateko sistema integrala osatzen duten zerbitzuak identifikatu eta ezagutarazteko, zerbitzu-marka hauek ezarri dira:

a) «euskadi.eus», Interneteko presentziaren eta egoitza elektronikoren irudi eta marka gisa.

b) «Zuzenean», herritarrentzako arreta-zerbitzuaren irudi eta marka gisa.

Herritarrei arreta emateko sistema integralaren osagai, aplikazio eta elementu guztiak etengabe egongo dira identifikatuta sistemaren irudi korporatiboetako batekin, gutxienez.

5.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoari dagokio herritarrei arreta emateko sistema integrala zuzendu, kontrolatu eta kudeatzea, arreta espezializatu izan ezik, zerbitzu osoa eta kalitatekoa emateko, bereziki, informazioak zatika ez daitezen edo informazioen arteko kon-

traesanak sor ez daitezen, eta herritarrek Administrazioarekin komunikatzeko bidea aukeratzeko duten eskubidea bermatzeko.

6.– Herritarrei arreta emateko sistema integralaren aplikazio informatikoak direla-eta egiten diren bitarteko propioentzako mandatuek Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko (EB) 2016/679 Erregelamenduaren 28. eta 30.2 artikuluetako aurreikuspenak bete beharko dituzte, eta datu pertsonalen tratamendurako jardueren informazio-fitxak txertatuko dituzte, zeinak tratamendu-jardueren erregistroan erregistratuta eta «euskadi.eus»en argitaratuta egongo baitira; adierazitako erregelamenduak datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen ditu eta 95/46/EE Zuzentaraua (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra) indargabetzen du.

7.– Tratamendu-jardueren erregistroan eta bitarteko propioentzako mandatueta, gainerako administrazio-organo eskudunetatik berezita zehaztuko dira datu pertsonalak tratatzeko jarduerak, baldin eta haien erantzukizuna herritarrentzako arretaren eskumena duen organoarena bada berriaz eta eskusiboki.

IV. TITULUA

HERRITARREI ARRETA EMATEKO INFORMAZIOA

22. artikulua.– Kontzeptua eta irismena.

1.– Informazio publikoaren publizitate aktiboa eta informazio horretara irispidea izateko eskubidea arlo horretan indarrean dauden lege espezifikoaren arabera arautuko dira.

2.– Administrazio-informazioa bitarteko bat da, haren bidez herritarrek jakin dezaten beren eskubide, betebeharrak eta interes legitimoak zein kolektiboak zein diren, eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.

3.– Administrazio-informazioak hizkera argian idatzita egon beharko du, hau da, erraz ulertzeko moduan, labur eta ondo antolatuta eman beharko da, eta bermatuko du dekretu honen 5. artikuluan adierazitako printzipioak betetzen direla.

Administrazioak zainduko du administrazio-informazioa bitarteko eta formatu egokietan eskuragarri egongo dela desgaitasuna duten pertsonen irispidean izateko eta ulertzeko moduan; horretarako, irakurketa errazeko beste bertsio batzuk eskainiko ditu beharrezkotzat jotzen badu.

4.– Gai bakoitzaren eskumena duten administrazio-organoek behar diren neurriak hartuko dituzte herritarrentzako administrazio-informazioa beren eskumeneko prozesuetan sar dadin, eta eginkizun horretan inplikatu dituzte prozesu horietara atxikitako langileak, dekretu honetan xedatutako modua eta irismena kontuan hartuta.

5.– Edukiari eta irismenari dagokienez, informazio bera izango da herritarrei arreta emateko modalitatea edozein dela ere –19. artikuluan araututa daude modalitateak–.

Gai bakoitzaren eskumena duten administrazio-organoak dira informazio-iturriak, eta «euskadi.eus» atarian eta egoitza elektronikoan sortuko dute informazioa, baita eguneratuta mantendu ere. Halaber, hala badagokio, aldian-aldian eta denboraz, Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzura bidaliko dute.

6.– Administrazioak bitarteko eta bide egokiak jarriko ditu jakin nahi den eta eskatzen den administrazio-informazio edo gai bakoitzerako. Komunikazio pertsonala erabiliko da baldin eta hala

eskatu bada edo tratatu beharreko informazioaren konfidentzialtasunaren edo konplexutasunaren ondorioz hala behar bada eta eskatzailearekin hala adosten bada.

7.– Emandako administrazio-informazioa orokorra, espezializatua edo partikularra izan daiteke edukiaren, irismenaren eta akreditazio-betekizunaren arabera.

23. artikulua.– Administrazio-informazio orokorra.

1.– Administrazio-informazio orokorraren helburua hau da: Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren jardueraren ikuspegi orokorra, homogeneoa eta sistematizatua ematea herritarrei, eta zerbitzu publikoak irispidean izateko esku-bidea erraztea.

2.– Administrazio-informazio orokorra hauek eratzen dute:

a) Organismo eta administrazio-unitateen identifikazioari, helburuei, eskumenei, egiturari, funtzionamenduari eta kokalekuari buruzkoa.

b) Herritarrek egin nahi dituzten proiektu, jarduketa edo eskabideei xedapenek ezartzen dizkieten betekizun juridiko edo teknikoei buruzkoa.

c) Zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzkoa, bai eta Administrazioarekiko harremanetan jakin behar duten beste edozein daturi buruzkoa ere.

3.– Zehazki, hauei buruzko informazioa hartuko du barnean:

a) Antolaketa-egitura eta eskumen-eremua, administrazio-organo, -zerbitzu eta -unitateen direktorioa eta ordutegiak barne.

b) Ematen dituzten zerbitzu publikoak, kudeatzen dituzten prozedurak, izapidetze-modalitateak eta eskatzen den dokumentazioa, zerrenda publikoak, unitate arduradunak, bulegoen kokapena eta, oro har, herritarrei zerbitzuekin harremanetan jartzeko aukera ematen dien informazio guztia, eta muga bakarrak izango dira eskumen-esparrutik, eskura dituzten bitarteko materialetatik eta herritarrek hautatutako komunikazio-sistematik eratorritakoak.

c) Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan –57. artikuluan arautua– jasotako zerbitzuak eta prozedurak. Horien izapideak, epeak, dokumentuak, organo arduradunak eta gainerako oinarriko elementuak jasoko ditu, gutxienez.

d) Oro har, herritarrek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrarekin eta haren Administrazio instituzionalarekin edo haien jarduketa-eremuren batekin dituzten harremanetan jakiteko eskubidea duten beste edozein datu, baldin eta administrazio-informazio espezializatua edo partikularra ez bada.

4.– Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuak emango du administrazio-informazio orokorra, bai aurrez aurre, bai telefonoz, bai «euskadi.eus» atari-sarean –40. artikuluan arautua–.

5.– Administrazio-informazio orokorra, eskuragarri badago, inolako legitimaziorik egiaztatu beharrik izan gabe emango zaie herritarrei, eta berehala emango da, atzerapenik gabe eta erantzuteko denbora mugatu gabe.

6.– Herritarrek eskatutako administrazio-informazio orokorra ez badago kanal erabilgarrietako batean ere, Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuak gaiaren edo jarduketa-arloaren esku-mena duen administrazio-organoari eskatuko dio. Organo horrek berehala erantzun beharko dio

aipaturako zerbitzuari, eta informazioa eman eta argitaratuko du kanal erabilgarri guztietan, bai eta «euskadi.eus»en ere.

24. artikulua.– Administrazio-informazio espezializatua.

1.– Administrazio-informazio espezializatuaren helburua hau da: herritarrei Administrazioaren jardueraren eduki espezifiko eta xehearen berri ematea.

2.– Administrazio-informazioa espezializatua da, baldin eta informazio osagarria bildu edo bereziki gaitutako langileen arreta behar bada informazio hori emateko:

a) Gaia dela eta.

b) Xehetasunezko ezaugarri espezifikoak direla eta.

c) Konplexutasun juridiko edo tekniko dela eta.

d) Proiektu, jarduketa edo eskabideei buruzko beste edozein datu, baldin eta herritarrek hura jakiteko eskubidea badute eta administrazio-informazio orokor edo partikularra ez bada.

3.– Administrazio-informazio espezializatua jarduketa-arloaren edo gaiaren eskumena duten administrazio-organismoek emango dute, bai aurrez aurre, bai telefonoz, bai «euskadi.eus» atarian, bai egoitza elektronikoan.

Organo horiei administrazio-informazio espezializatua eskatu ahal izango diete herritarrek, zuzenean beraiek eskabidea aurkeztuta edo Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak helarazita.

4.– Administrazio-informazio espezializatua emateko, ez da inolako legitimaziorik egiaztatu behar izango, eta berehala edo ahalik eta eperik laburrenean emango da.

25. artikulua.– Administrazio-informazio orokorraren eta espezializatuaren izaera eta ondorioak.

1.– Herritarrentzako arretarako administrazio-informazioari dagokionez:

a) Inola ere ez da arauen interpretaziorik egingo, ez eta kontsiderazio juridiko edo ekonomikorik ere, ekintza sinple hauek baizik: kontzeptuak zehaztu, legezko aukerei buruzko informazioa eman edo inprimakiak eta eskabideak betetzen lagundu.

b) Ez du eskatzaileen edo hirugarrenen aldeko eskubiderik edo eskubide-igurikimenik sortuko, eta ezin izango ditu kaltetu, zuzenean edo zeharka, interesdunen, hirugarrenen edo Administrazioaren eskubideak edo interes legitimoak, hargatik eragotzi gabe izaera espezifikoko beste erregulazio batzuetan xedatutakoa.

c) Ez du inolako loturarik eskainiko administrazio-prozedurarekiko; zentzu horretan, ezin izango da argudio gisa erabili epeak eten edo geldiarazteko, iraungitzeko edo preskribatzeko, eta espedientean ez da izango jakinarazpenerako tresna formala.

d) Ezin izango du eragin juridikorik edo ekonomikorik izan, eta ezingo da ezein prozeduratan argudiatu edo alegatu, haren izaera edozein izanda ere.

2.– Interneten eskainitako administrazio-informazio orokorrak ez du ordeztu lege, xedapen orokor eta egintzen legezko publikotasuna, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu behar baitira, horixe baita haien edukiaren eta autentikotasunaren fede ematen duen tresna.

3.– Administrazio-informazioaren urteko ebaluazioaren emaitza –113. artikuluan arautua– kon-tuan hartu beharko da informazio hori etengabe hobetzeko.

26. artikulua.– Administrazio-informazio partikularra.

1.– Administrazio-informazio partikularrak interesdunei aukera ematen die izapidetzen ari diren edo amaituta dauden prozeduren egoerari edo edukiari buruzko eskubide eta interes legitimo zehatzak baliatzeko, indarreko lege eta erregelamenduetan ezarritakoaren arabera.

2.– Izapidetzen ari diren edo amaituta dauden prozedura eta espedienteen egoerari edo edukiari buruzko informazioak hauek hartuko ditu barnean:

- a) Izapidetzeko erantzukizuna duten agintari eta langileen identifikazioa.
- b) Egindako izapideak eta bakoitzaren datak.
- c) Dokumentu elektronikoak.

3.– Gaiaren eta prozeduraren eskumena duten administrazio-organismoek emango dute administrazio-informazio partikularra.

Administrazio-informazio partikularra eskatu ahal izango diete herritarrek administrazio-organo eskudunei, zuzenean beraiek eskabidea aurkeztuta edo Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak helarazita.

4.– Bermatu egingo da interesdunek aukera izatea administrazio-informazio partikularra irispidean izateko eta administrazio-espedienteen egoeraren berri izateko egoitza elektronikoan herritarrentzat dagoen karpetan: «Nire karpeta / Mi karpeta» –62. artikuluan arautua–.

5.– Administrazio-informazio partikularra administrazio-prozedura erkideari, informazioa irispidean izateko eskubideari eta datu pertsonalen babesari buruzko araudian xedatutakoaren arabera emango da. Baina, eman aurretik, interesdunei eskatuko zaie legeek xedatutako edozein bitartekoren bidez identifikatzeko. Izan ere, informazio hori prozedura bakoitzeko interesdunei edo haien legezko ordezkariari baino ezin izango zaie eman.

27. artikulua.– Herritarrentzako arretarako administrazio-informazioaren ardura.

1.– Jarduketa-arloaren, gaiaren, zerbitzuaren eta prozeduraren eskumena duten administrazio-organismoak honako hauetaz arduratuko dira:

- a) Administrazio-informazioa lantzeaz eta herritarrei emateaz, dagozkion kasuetan eta dagozkion arreta-mailen eta kanalen bidez.
- b) Beren informazioa kanal eta sistema guztietan behar bezala sartzeaz, aldatzeaz, jarraipena egiteaz eta eguneratzeaz, dekretu honetan ezarritako printzipioen arabera.

Informazioa nolabait aldatuz gero, bitarteko, euskarri, dokumentu eta kanal guztietan aldatu beharko da.

2.– Administrazio-organismoek herritarrentzako arretaren eskumena duen organismoak definitutako irizpide eta estandarren arabera prestatu eta eguneratu beharko dute administrazio-informazioa, denboraz, arreta-zerbitzu guztiek herritarrei erantzun egokiak eman ahal izateko.

3.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organismoak emango du informazio hori, hala behar den kasu, arreta-maila eta kanaletan, iturri gisa hartuta jarduketa-arlo eta gai bakoitzaren eskumena duten administrazio-organismoek landutako informazioa.

Herritarrei arreta emateko eskumena duen organismoaren arreta hori 124. artikuluko 1.e) eta 2. apartatuetan xedatutakoaren mende egongo da.

28. artikulua.– Administrazio-informazioaren ezaugarriak.

1.– Administrazio-informazioaren kalitate-irizpideak aldi behin ebaluatuko dira, eta haien gaineko txostena egin. Zehazkiago, honako hauek dira:

- a) Homogeneotasuna: informazioaren egiturak berdina izan behar du beti.
- b) Zehaztasuna: informazioak zehatz adierazi beharko ditu edukiak, zerbitzuak eta prozedurak.
- c) Osotasuna: informazioak osoa izan behar du, herritarrek egindako eskariei bide eman edo prozesua hasi ahal izateko beste kontsulta batzuk egin beharrik gabe.
- d) Argitasuna eta konkretutasuna: ahalik eta zehatzen eta laburren adieraziko da informazioa.
- e) Eguneratzea: informazioa etengabe eguneratu beharko da, eta zaharkitutako edukiak kendu beharko dira.
- f) Eskarirako orientazioa: informazioaren edukia eta irispidea herritarren beharren arabera izango dira.
- g) Informazioaren unibertsaltasuna: Administrazioaren eskumeneko informazio orokorra, espezializatua eta partikularra emango da.

2.– Informatze hutserako argitaratzen diren dokumentu elektronikoek eta administrazio-espediente baten parte ez direnek ez dute sinadura elektronikoaren beharrik izango. Nolanahi ere, beti identifikatu beharko da jatorria.

3.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen administrazio-organismoak eta Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordeak zainduko dute lehenengo apartatuan ezarritako irizpideak bete daitezen.

V. TITULUA

INTERNETEKO PRESENTZIA

I. KAPITULUA

INTERNETEKO PRESENTZIA-EREDUA

29. artikulua.– Interneteko presentzia-ereduaren definizioa.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren Interneteko presentzia-eredua funtsezkoa da herritarrei arreta emateko sistema integralean, eta helburu hauek ditu:

- a) Interneten erreferente izango den Euskal Autonomia Erkidegoaren irudi instituzionala sustatzea.
- b) Eskaintako eduki eta zerbitzuetarako irispidea artikulatzea eta bermatzea, antolaketa egoikiaren bidez.
- c) Herritarrei beren beharrei erantzun dieten edukiak eta zerbitzuak eskaintzea modu irisgarri eta erabilgarrian, eta zenbait gailutatik; horretarako, bilakaera teknologikora etengabe egokitzea eta proaktibitate eta pertsonalizazioa bideratzea.

d) Ematen diren zerbitzuei buruzko informazioa eta informazio instituzional eta administratiboa egokiak izango direla bermatzea, herritarrei informazio orokorra eta espezializatua ematea, eta administrazio-prozeduretako interesdunen informazio partikularrerako irispidea ematea.

e) Gobernu irekia sustatzea: gardentasuna eta herritarren parte-hartzea eta lankidetzak, herritarren komunikazio- eta partaidetza-kanalak gaituz eta datu publikoen berrerabilera sustatuz.

2.– Honako hauek osatzen dute Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren Interneteko presentzia-eredua:

a) «euskadi.eus» domeinua eta hari lotutako eta haren mendeko azpidomeinuak.

b) Atari-sarea eta hura osatzen duten eduki eta zerbitzuak.

c) Ereduaren elementu komunak; haien bidez, atari-sareko eduki eta zerbitzuen kalitatea eta homogeneotasuna bermatuko dira, eta ondo funtzionatzeko behar diren baliabideak definitu eta antolatuko dira.

3.– Nolanahi ere, informazio integrala, eguneratua eta fidagarria emango da, eta informaziorako eta zerbitzuetarako irispidearen segurtasuna bermatuko da, bai eta desgaitasunen bat duten pertsonentzako irisgarritasuna ere.

4.– Iripide libre eta doakoa izango dute edukiek eta zerbitzuek, hargatik eragotzi gabe haien izaerak, datuak babesteari buruzko legeek edo tasa edo prezio publikoak eskatu behar izateak eragindako murrizketak.

30. artikulua.– Goi-mailako domeinua, atari korporatiboa eta irispide-puntu elektroniko orokorra.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren Interneteko presentzia eduki eta zerbitzuen multzo integratu gisa dago antolatuta, hau da, webgune-sare batean daude antolatuta, eta «euskadi.eus» izeneko webgune komun bat osatzen dute.

2. «euskadi.eus» atari korporatibo komuna goi-mailako domeinua da, eta, hartan oinarrituta eta harekiko lotura dutela, unean-uneko azpidomeinuak antolatuko dira. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren Interneteko presentzia osatzen duten webgune, eduki eta zerbitzu guztiak domeinu nagusi horren barruan erakutsi eta argitaratuko dira.

3. «euskadi.eus» da oinarrizko kanala Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak herritarrekin harreman elektronikoak izan ditzen; halaber, irispide-puntu elektroniko orokorra da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan pertsonak administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideei buruz xedatutakoaren ondorioetarako.

4.– Iripide-puntu elektroniko orokorra denez, informazio, eduki eta zerbitzu hauetara irispidea izateko aukera emango du:

a) Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzua.

b) Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren egoitza elektronikoa, erregelamendu bidez ezar daitezkeen azpiegoitza eta bulego birtualak, eta, horren bidez, «Nire karpeta / Mi carpeta» izeneko herritarrentzako karpeta, interesdunen prozeduren espedienteetarako irispidea ematen duena.

- c) Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria.
- d) «Gardena» gardentasun-ataria; herritarrek parte hartzeko «Irekia» gobernu irekiaren ataria; eta «OpenData Euskadi» datu irekien ataria.
- e) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailen atariak eta Administrazio instituzionaleko organismo eta enteen atariak.
- f) Euskal Autonomia Erkidegoko foru-aldundien eta udalen atariak.
- g) Gainerako ente, enpresa, erakunde edo antolakunde publiko zein pribatuen atariak, bertan sartzen badira.
- h) Une bakoitzean bilatuenak edo esanguratsuenak diren orrialde eta guneetarako estekak.

31. artikulua.– Egoitza elektronikoa.

1.– Egoitza elektronikoa (helbidea: <https://www.euskadi.eus/egoitza-elektronikoa>) telekomunikazio-sareen bidez herritarrek eskura duten espazio elektronikoa da, eta haren bidez egingo dira Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren identifikazioa eta, hala badagokio, interesdunen identifikazioa edo sinadura elektronikoa eskatzen duten prozedurei edo zerbitzuei buruzko jarduketa eta izapide guztiak.

Helbide elektroniko horretan argi eta garbi adierazi beharko da egoitza elektronikoa dela.

2.– Bitarteko elektronikoen bidezko jakinarazpenak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren egoitza elektronikoko «Nire karpeta / Mi karpeta» izeneko herritarrentzako karpeta bidez egingo dira –62. artikuluan arautua dago–.

3.– Administrazio elektronikoaren eskumena duen sailari dagokio egoitza elektronikoaren titulartasuna eta kudeaketaren erantzukizuna, eta sail horrek ziurtatuko ditu indarrean dauden arauak eskatzen dituzten betekizunak; hain zuzen ere, gardentasunari, publikotasunari, erantzukizunari, kalitateari, segurtasunari, eskuragarritasunari, irisgarritasunari, neutraltasunari eta elkarreragingarritasunari buruzkoak.

Informazioaren eta komunikazioaren teknologietan eskumena duen administrazio-organoari dagokio egoitza elektronikoaren azpiegitura kudeatzea eta mantentzea.

4.– Egoitza elektronikoa identifikatzeko, webgunearen autentifikazio-ziurtagiri kalifikatuak edo komunikazio segurua ezartzeko bitarteko baliokideak erabiliko dira.

5.– Egoitza elektronikoak eduki eta zerbitzu hauek behintzat izango ditu:

a) Egoitza elektronikoaren, organo edo organismo titularraren eta organo eskudunen identifikazioa, hau da, bertan eskura jarritako informazioa, zerbitzuak, prozedurak eta izapideak kudeatzeko eskumena duten organoena.

b) Sortze-egintza edo -xedapenaren identifikazioa eta bertarako irispidea, zuzenean edo hura argitaratu zuen aldizkari ofizialerako estekaren bidez.

c) Administrazio-organo, -zentro edo -unitateen zerrenda eguneratua, indarrean dauden identifikazio-kode eta guzti, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 66.1 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

d) Data eta ordu ofiziala, bai eta egun baliogabeen egutegia ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrari eta haren Administrazio instituzionalari aplikatu beharreko epeak zenbatzeko.

e) Sistemaren edo aplikazioaren ohiko funtzionamendua eragozten duen edozein intzidentzia teknikori buruzko informazioa, bai eta, inguruabar horren ondorioz organo eskudunak hala erabaki badu, amaitu gabe dagoen epea luzatzeari buruzko informazioa ere.

f) Egoitza elektronikoa zuzen erabiltzeko behar den informazioa, barne hartuta Erabiltzaileei Laguntzeko Zentrorako irispidea eta erabilera-gidak, eta mapa edo informazio baliokidea, nabigazio-egitura eta erabilgarri dauden atalak zehaztuta, bai eta jabetza intelektualari, datu pertsonalen babesari eta irisgarritasunari buruzko informazioa ere.

g) Erregistro elektronikoro korra eta haren araudi erregulatuak.

h) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen direktorio geografikoa kontsultatzeko zerbitzua, zeinak aukera eman behar baitio interesdunari hurbilen duen bulegoa identifikatzeko.

i) Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan jasotako zerbitzu eta prozedurei buruzko informazioa –57. artikuluan dago arautua katalogo hori–.

Erabilgarri dauden zerbitzu, prozedura eta izapideen zerrenda eguneratua ziurtatuko da, honako hauek adierazita:

– Haietako bakoitzarekin batera, diseinua- ren eta funtzionamenduaren deskribapena, kontuak emateko eta gardentasunerako mekanismoak eta konfigurazioan eta ikaskuntzan erabilitako datuak.

– Prozeduren gehieneko iraupen-epeak, alde batera utzita organo eskudunak, hala badagokio, erabaki ditzakeen luzapenak edo etenak.

– Sektore publikoko webguneen eta aplikazio mugikorren irisgarritasun-baldintzei buruz ezarritako komunikazio-mekanismoak eta erreklamazio-prozedura.

j) Herritarrekiko harremanetarako kanal guztietarako formulario eta eredu normalizatuak.

k) Aurkezpen masiboko sistemarako eta ereduarako irispidea, nahi izanez gero erabiltzeko, interesdunek aldi berean eskabide bat baino gehiago aurkezteko aukera izan dezaten, ezartzen denaren arabera.

l) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren administrazio elektronikoko azpiegitura eta zerbitzu komunak zerrenda eta irispidea –68. artikuluan daude araututa–.

m) Erabilitako zigilu elektronikoen zerrenda, haien ezaugarriak eta emaileak barne, publikoa izango da eta bitarteko elektronikoen bidez irispidean egon beharko du, egoitza elektronikoa.

n) Zigilu elektronikoa eta egoitza elektronikoa ziurtagiria egiaztatzeko sistema, egoitza elektronikoa eremuan sartzen diren organoen, organismo publikoen edo zuzenbide publikoko enteen administrazio-jarduketa automatizatuarako.

o) Dokumentuen autentikotasuna eta osotasuna egiaztatzeko zerbitzua, baldin eta dokumentuok egoitza elektronikoa eremuko organo, organismo publiko edo zuzenbide publikoko enteek egin badituzte, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen arabera.

sinadura-sistemaren baten bitartez sinatu badira, eta egiaztapen-kode seguru bat sortu bada haientzat. Hala badagokio, berreskuratzea ere ahalbidetuko du.

p) Sinadura elektronikoaren politika, eta onartzen diren identifikazio, sinadura elektroniko eta ziurtagiri elektronikoko sistemen zerrenda.

q) «Nire karpeta / Mi karpeta» deritzon herritarrentzako karpeta; haren bidez, interesdunek beren informazioa irispidean izango dute, eta eragiten dieten administrazio-izapideen eta jakinarazpen eta komunikazioen jarraipena egin ahal izango dute, datu pertsonalen osotasuna eta konfidentzialtasuna bermatzen duten prozedura seguruak baliatuta.

r) Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren artxibo-sistamarako sarbidea, «Nire karpeta / Mi karpeta» atalean eskuragarri ez dauden espedienteak kontsultatzeko, legez onartutako kontserbazio-egutegiak betez ezabatu ez badira.

s) Iragarki-taula elektronikoa.

t) Postontzi elektronikoro korra eta kexa eta iradokizunen eredu normalizatua.

u) Kontratatzailearen profila.

v) Ahalordetzeko aukera duten izapide eta prozeduren zerrenda.

x) Erregistro-gaietan laguntzeko eta herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko bulegoen zerrenda eta kokapen geografikoa.

y) Laguntza horren xede izan daitezkeen izapideak eta prozedurak.

z) Indarrean dagoen araudian eskatzen den edo erregelamendu bidez zehazten den beste edozein zerbitzu, prozedura eta informazio.

6.– Erregelamendu bidez kontrakorik xedatzen ez bada, egoitza elektronikoaren informazioa berea baino ez da eta, beraz, ezin izango da beste webgune batzuetan sartu; gehienez ere, informazio horretara iristeko esteka bat jarri ahal izango da.

32. artikulua.– Egoitza elektronikoaren gaineko erantzukizuna.

Egoitza elektronikoaren gaineko erantzukizuna zehazteko, Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 12. artikuluan xedatutakoa beteko da.

33. artikulua.– Iragarki-taula elektronikoa.

Egoitza elektronikoko iragarki-taula elektronikoa edukiaren autentikotasuna, osotasuna eta eskuragarritasuna egiaztatzen duten sistema eta mekanismoak izango ditu. Halaber, datu pertsonalen babesa eta informazioaren segurtasuna bermatuko ditu.

34. artikulua.– Web-orrietako edukiak.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren Interneteko presentzia osatzen duten edukiak eta zerbitzuak lotuta egongo dira hura osatzen duten organoen berezko eginkizunak betetzearekin eta zerbitzuak ematearekin, eta, hala badagokio, egoitza elektroniko korporatibora bideratuko dira.

2.– Ematen duen zerbitzua hobeto betetzeko, hirugarrenen estekak, edukiak eta informazioa integratu ahal izango ditu atari korporatiboak, informazioa emateko soilik, hau da, horrek ez du

esan nahi eduki horien gaineko baimenik ematen denik edo horien gaineko erantzukizunik hartzen denik. Horrek ez du eragotziko jabetza intelektualari buruzko legeetan eta sektore publikoko informazioa berrerabiltzeari buruzko indarreko legeetan xedatutakoa betetzea.

3.– Nolanahi ere, informazio integrala, eguneratua eta fidagarria emango da, eta informazioarako eta zerbitzuetarako irispidearen segurtasuna bermatuko da, bai eta desgaitasunen bat duten pertsonentzako irisgarritasuna ere.

4.– Beste administrazio publiko batzuekin lankidetzan aritzeko formulak bultzatuko dira, gai jakinei lotutako edukiak eta zerbitzuak irispide-puntu komunetan garatzeko eta argitaratzeko.

35. artikulua.– «euskadi.eus» atari korporatiboko eduki eta zerbitzuen izaera, erabilera-baldintzak eta erantzukizuna.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak ez dute erantzukizunik izango mendekoak ez diren edo webgunean integratuta ez dauden kanpoko iturrien bidez lortutako informazioaren gainean, ez eta sare sozialetan, foroetan, txatetan edo atari korporatiboaren bidez herritarren eskura jarritako beste espazio birtual batzuetan ematen diren iritzien gainean ere.

2.– Bitarteko elektronikoen bidez lortutako informazioak ez du ekarriko interpretazio arauemailerik, ez eta kontsiderazio juridiko edo ekonomikorik ere; izan ere, honetarako baino ez da izango: kontzeptuak zehazteko, legezko aukerei buruzko informazioa emateko, dokumentuak eta eskabi-deak betetzen laguntzeko edo bestelako informazio orokorra emateko, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 7.a) artikuluan aipatutako informazioaren kasuan izan ezik.

3.– Bestelakorik zehaztu ezean, «euskadi.eus» atari korporatiboko informazio, zerbitzu eta edukiek ez dute eskubiderik edo eskubide-igurikimenik sortuko eskatzaileen eta hirugarrenen alde, eta ezin izango dute kaltetu interesdunen edo beste pertsona batzuen eskubide edo interes legitimoak.

4.– Artikulu honetan ezarrita dauden «euskadi.eus» atari korporatiboa erabiltzeko baldintzak, bai eta zehaztuko direnak ere, ondo ikusteko moduan agertu beharko dira atarian bertan.

Halaber, segurtasunari, pribatutasunari, datuen babesari, jabetza intelektualari eta berrerabilerrari buruzko baldintzak argitaratuko dira.

5.– Edukiren bat irregularra edo ez-zilegia dela ikusiz gero, kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboaren bidez jakinarazi ahal izango dute herritarrek –dekretu honen X. tituluko II. kapituluaren dago araututa–. Eduki horren ardura duen sailak, organoak edo unitateak eragotziko du eduki irregularrak edo ez-zilegiak sartzea, baina horrek ez du esan nahi bere gain hartzen duenik horien gaineko erantzukizuna.

36. artikulua.– Edukien eta datuen irekiera eta berrerabilera.

1.– Informazio publikoa formatu berrerabilgarrietan eta erabilera-lizentzia irekien bidez argitaratzea bultzatuko da, datu publikoen irekiera eta berrerabilerrari buruz indarrean dagoen araudiaren arabera.

2.– Oro har, berrerabilgarria eta doakoa izango da argitaratzen den informazioa, eta ez da alde zuzeneko baimenik behar izango horretarako, salbu eta datu pertsonalak, jabetza intelektualak edo beste lege-mugaren bat dela medio irispidea mugatuta duen informazioa denean.

3.– Formatu berrerabilgarrietan eta erabilera-lizentzia irekien bidez argitaratzen den informazio orok eskuragarri egon beharko du datu irekien atarian: «Open Data Euskadi».

4. «euskadi.eus» atariko webgune guztien lege-oharrean adieraziko da bertako edukiak eta datuak berrerabiltzeko aukera dagoela; horretarako, ordea, nahitaez aipatu beharko dira iturria eta eguneratze-data eta ezin izango da informazioa desnaturalizatu. Era berean, zehaztu egin beharko da zein eduki eta datu dagoen salbuetsita lege-murrizketa edo lizentzia espezifikoren baten pean dagoelako.

37. artikulua.– Publikotasuna eta komunikazioa.

1. «euskadi.eus» da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak eskaintzen dituzten zerbitzu publikoen irudia eta marka Interneten eta egoitza elektronikoan.

2.– Herritarrak sustatuko dira «euskadi.eus» ezagutzera; horretarako, identifikazio egokia izateko ahaleginak egin behar dira eskaintzen diren eduki eta zerbitzuetan, antolatzen diren atarietan eta lotzen zaizkion domeinu-izenetan.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren atarien publikotasunean, domeinua kontratatua izan zein ez, erreferentzia egin beharko zaio esleituta duten «euskadi.eus»en mendeko azpidomeinuari.

4.– Aurreko apartatuan xedatutakoa gorabehera, azpidomeinu propiorik ez dagokien atarien publikotasunean, erreferentzia egin beharko zaio atari horiek «euskadi.eus»i lotuta duten helbide elektronikoari.

38. artikulua.– Sare sozialak eta harremanetarako lankidetzaguneak.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak, profil korporatiboak ezarrita, bere presentzia hedatuko du sare sozial nagusietan eta herritarrekiko harremanetarako lankidetzaguneetan, eta gobernu irekiaren arloan eskumena duen organoak ezartzen dituen jarraibideen eta dekretu honen 5. artikuluan ezarritako printzipioen arabera jardungo du.

II. KAPITULUA

DOMEINUAK ETA ATARI-SAREA

39. artikulua.– Domeinuen politika.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren domeinuen politikak koherentziari eutsiko dio atari-sarearen egituran. Hierarkikoki antolatuko da.

2.– Domeinu berriak erregistratu ahal izango dira honako betekizun hauetako baten bat betetzen bada:

a) Domeinu-izenaren esleipena bat etortzea nortasun juridiko propioa duen organismo bati dagokionarekin.

b) Domeinu-izena Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren titulartasuneko marka erregistratu batena izatea.

c) Domeinu-izenak aukera argia ematea herritarrek intuizioz identifika dezaten dekretu hau aplikatzeko definitutako gai-arloren bat.

d) Domeinu-izena erabilera desegokirik ez izateko kontratatzea. Hori dela eta, domeinu berriak erregistratu ahal izango dira honetarako:

– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorra eta haren Administrazio instituzionala dagozkien eskumenak egikaritzearekin zerikusirik ez duten jardurekin lotu daitezzen eragozte.

– Eginkizunei edo haien esparruan emandako zerbitzuei buruzko nahasmena saihestea.

– Euskal Autonomia Erkidegoaren irudi instituzionala zaintzea.

3.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoan egiaztatu beharko da aurreko apartatuan adierazitako baldintzak betetzen direla, eta organo horrek, domeinu-izena erregistratzeko eskabidea egin aurretik, aldeko txosten bat egin beharko du.

4.– Kontratutako domeinuen ziurtatuko dute «euskadi.eus» domeinu nagusiaren izenpean ematen diren eduki eta zerbitzuetara birbideratzen dela.

Artikulu honen 2. apartatuko d) letran xedatutakoaren arabera kontratatutako domeinuen «euskadi.eus» domeinurako birbideratzea ziurtatuko dute, bakar-bakarrik domeinu horiei lotutako edukiak edo zerbitzuak badaude.

5.– Erregelamendu bidez honako hauek ezarriko dira:

a) Atarien antolamendua, baldin eta goragoko mailako domeinuaren azpi-domeinuak izatea badagokie.

b) Azpidomeinuen izenak zehazteko irizpideak.

c) «euskadi.eus» domeinura birbideratzeak bete beharreko baldintzak.

d) Kategorietan, lurralde-domeinuen erabileran eta bigarren edo hirugarren mailakoetan erregistratzeko irizpideak.

40. artikulua.– Atari-sarea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren atari-sarean, eduki eta zerbitzuen multzo integratu bat dago antolatuta, eta «euskadi.eus» atari komunaren inguruan egituratzen da. Horretaz gain, 5. artikuluan adierazitako printzipioei ez ezik, integrazio-, pertsonalizazio-, hierarkizazio- eta segmentazio-printzipioei jarraitzen die, antolamendu-arloaren, gaiaren eta hartzaileen arabera.

2.– Printzipio horiek gauzatzeko, besteak beste, hau egingo da:

a) Interneteko presentzia-eredua koherentziaz artikulatu; horretarako, nabigazio eta itxura bisual homogeenak bermatuko dituzten elementu komunak erabili, estandar teknologikoen eta web-irisgarritasunaren estandarrak bete, eta azpiegitura teknologiko korporatiboan integratu.

b) Edukiak zenbait xehetasun-mailatan antolatu eta egituratu, herritarren premiak betetzeko.

c) Nabigazioa, informazioa eta herritarrentzako orientazioa erraztu, erabiltzaileen aukeraren edo profilaren arabera.

d) Modu zehatz batean egituratu bai «euskadi.eus» atari komuna bai haren mendeko atariak eta webguneak, eduki eta zerbitzuetarako irispidea hauen arabera antolatu ahal izateko:

– Antolaketa-arloa, saila, organismoa edo entea.

– Gaia edo arloak.

Gaiaren araberako atariak zehazteko, zenbait inguruabar baloratuko dira, hala nola gaiaren sailartekotasuna eta erakundeartekotasuna, edo ea identifikatzen den herritarren sektore garrantzitsu batentzat interes berezia duen arloren batekin.

– Hartzaile diren kolektiboak edo pertsona-taldeak.

3.– Atari-sarearen kudeaketaren helburua hau izango da: sistemak ondo funtzionatzea, elementu guztiak integratzea eta hara bideratutako baliabideak optimizatzea.

4.– Atari-sarearen kudeaketa deszentralizatua eta banatua izango da. Halaber, eginkizunak esleitzeko orduan, informazioa mantendu eta eguneratzeko eta zerbitzuak eta prozedurak kudeatzeko ardura duen administrazio-organoarekiko hurbiltasun-irizpideak beteko dira, dekretu honen 120. artikuluan ezarritakoaren arabera.

5.– Interneteko atariak segurtasun-neurriak ezartzeko aukera ematen duten sistemak izango dituzte, Segurtasun Eskema Nazionala Arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuaren arabera.

41. artikulua.– Atarien inbentarioa eta kudeaketa.

1.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak atari- eta aplikazio-sarearen inbentarioa argitaratuko du www.euskadi.eus/webzerbitzua/ atarian, eta eguneratuta mantenduko.

2.– Atari edo web-zerbitzuren bat sortu, funtsean aldatu edo birdiseinatzeko edo ezabatzeko, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren alde aurretiko aldeko txostena behar da, haren bidez egiaztatuko baita betetzen direla dekretu honen III. kapituluaren arautzen diren Interneten Presentzia izateko Arauak.

Horretarako, proposamenaren hasieran, ekimena sustatu duen organoak proposamenaren justifikazio memoria bidaliko dio herritarrei arreta emateko eskumena duen organoari, eta, han, informazio hau jasoko da:

a) Helbide elektronikoaren identifikazioa –«euskadi.eus» bigarren mailako domeinuaren izena barne–.

b) Eremu funtzionala eta, hala badagokio, eremu organikoa.

c) Zertarako sortzen den.

3.– Atari berrien sorkuntza justifikatu egin beharko da. Horretarako, baliabide publikoak esleitu eta erabiltzeko efizientziari eta politika publiko jakin bat ezartzeko edo Europar Batasuneko edo estatuko araudia aplikatzeko lehentasunezko interesari erreparatuko zaie.

Web-atariak edo aplikazioak aldatzen direnean, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak herritarren ardura da erabakitzea aldaketak puntualak edo funtsezkoak diren.

4.– Ekimenak kanpora ateratzea edo hirugarren bat kontratatzea eragiten badu, preskripzio teknikoen pleguan berriaz adierazi beharko da eskakizun hau: Administrazioari ematen zaion produktu amaituak Interneteko presentzia-arauak bete behar ditu, baita Eusko Jaurlaritzaren estandar teknologikoak ere. Atariaren edo web aplikazioaren ardura duen organoak zainduko du

kontratupeko lanetan eskakizun hori efikaziaz bete dadin, eta, halaber, egiaztatuko du Interneteko presentzia-arauak ezarri direla.

III. KAPITULUA

INTERNETEKO PRESENTZIA-EREDUAREN ELEMENTU KOMUNAK

42. artikulua.– Interneteko presentzia-ereduaren elementu komunak.

1.– Interneteko presentzia-ereduaren elementu komunak zeharkako tresna, erreminta, arau, jarraibide eta gidalerro korporatiboak dira, eta hau ahalbidetzen dute:

a) Edukiak eta zerbitzuak Interneten presente eta antolatuta egon eta erabil daitezen sustatzea, koherentziaz.

b) Atari eta eduki guztiak integratzea eta bateragarri egitea.

2.– Ereduaren elementu komunak hauek dira:

a) Interneteko presentzia-ereduaren aplikazio eta erreminta korporatiboak, Eusko Jaurlaritzaren estandar teknologikoetan bildutakoak.

b) Interneteko presentzia-arauak.

c) Zehaztutako beste zenbait tresna korporatibo eta horizontal, edukiak eta zerbitzuak Interneten presente eta antolatuta egon eta erabil daitezen sustatzeko, koherentziaz.

3.– Interneteko presentzia-ereduaren elementu komunitako baten bat sortu, aldatu edo eza-batu nahi izanez gero, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak onartu beharko du ebazpen bidez, eta organo hori arduratuko da elementu komunen zerrenda web-helbide honetan argitaratzeaz eta etengabe eguneratua izateaz: www.euskadi.eus/webzerbitzua

4.– Ereduaren elementu komunak nahitaez bete eta erabili behar dira sareko atari guztietan eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokor osoan eta haren Administrazio instituzionalean.

43. artikulua.– Aplikazio eta erreminta korporatiboak.

Erabilera komuneke aplikaziotzat edo erremintatzat hartuko dira Interneti lotutako oinarrizko azpiegiturak, dekretu honen aplikazio-eremua osatzen duten entitateek batera erabiltzeko diren plataforma bakar gisa diseinatutako aplikazio horizontalak, eta atari, eduki eta zerbitzuen integrazio eta bateragarritasun handiago eta hobe bat eragiten duten beste batzuk.

44. artikulua.– Interneteko presentzia-arauen izaera eta egikera.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko eta haren Administrazio instituzionaleko webguneen Interneteko presentzia-arauak oinarrizko gidalerro-multzo bat da, honako hauek bermatzen dituena:

a) «euskadi.eus» domeinuko eduki eta zerbitzuen kalitate- eta homogeneousun-eskakizunak betetzea eta nabigazio eta itxura homogeneousunak izatea.

b) Estandar teknologikoak eta web-irisgarritasunaren estandarrak betetzea.

c) Sistemaren erreminta eta aplikazio komunak erabiltzea.

d) Azpiegitura teknologikoan integratzea.

2.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen sailburuak agindu bidez onartuko ditu Interneteko presentzia-arauak, dekretu honetan ezarritakoaren arabera:

3.– Arauak egiteko, sustatuko da atari-sareko webguneen organo arduradunek eta saileko, organismoko edo enteko emakumeen eta gizonen berdintasun-teknikariak parte har dezaten.

Hurrengo artikuluan arautzen diren katalogazio-ardatzak zehazteko, izapidetze elektronikorako plataforma komuna kudeatzeko eskumena duen organoak hartuko du parte.

4.– Interneteko presentzia-arauak bete beharrekoak dira atari-sareko aplikazio eta zerbitzu guztietan eta web-orrialde eta -eduki guztietan, eta Eusko Jaurlaritzaren estandar teknologikoetan integratuko dira.

5.– Interneteko presentzia-arauak <https://www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/web-zerbitzua/hasiera/web-helbidean> argitaratuko dira, hargatik eragotzi gabe bestelako komunikazio-mekanismoak erabiltzeko aukera, atari-sareko sail eta entitateetako langileak jakinaren gainean daudela bermatzeko xedez.

45. artikulua.– Interneteko presentzia-arauen irismena.

1.– Interneteko presentzia-arauek irismen eta alderdi hauek behintzat izango dituzte:

a) Web-atarien sarearen estilo-liburua:

Nabigaziorako eta itxurarako oinarrizko homogeneousotasun-arauen multzoa da, sarea osatzen duten atari guztien irudi eta identitate komuna bermatu eta nabigazioa eta erabilgarritasuna errazteko.

Estilo-liburuak sarearen identitateari buruzko arauak izango ditu, barnean hartuta «euskadi.eus» domeinuaren logotipoa eta gainerako identifikazio-logotipoak sartu beharra, eta marka korporatiboaren tratamendua ezarriko du, hemen ezarritakoarekin bat: Eusko Jaurlaritzaren erakunde-nortasunaren eskuliburua.

b) Web-atarien sareko eduki eta aplikazioen kalitateari buruzko arauak:

Honako hauei buruzko jarraibide eta estandarrak dira:

– Sareko atarietan nahitaez sartu behar diren gutxieneko edukiak izatea, berariazko erreferentzia eginda atari bakoitzean eskaini behar den informazioari, hau da, sail, organismo eta ente bakoitzaren antolakuntzari, eskumenei, jardueri eta zerbitzu publikoei buruzko informazioari.

– Informazioa eguneratua eta fidagarria izatea.

– Webgunea erabilgarria edo erabilerraza izatea.

– Informazioa kalitatekoa izatea eta hizkera argia erabiltzea, dekretu honen 12. artikuluan xedatutakoarekin bat.

– Web-estandarrak eta, berariaz, bilatzaileetako posizionamendu zuzenari buruzko erreferentziak erabili eta betetzea.

– Bereizmena, nabigatzailea, gailua edo iriste-plataforma edozein dela ere, edukiek eta zerbitzuek ondo funtzionatzea, merkatuan hedatuen dauden teknologiei erreparatuta.

– «euskadi.eus» domeinuko edukien eta aplikazioen kalitatea bermatzen duten gainerako gidalerroak edo estandarrak betetzea.

c) Web-irisgarritasunari buruzko arauak:

Gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasunari buruzko arauak benetan ezartzeko eta betetzeko gidalerro eta jarraibideen multzoa da.

d) Katalogazio-ardatz orokorrak:

Aldez aurretik ezarritako antolaketa-irizpideen multzoa da, sareko edozein ataritatik edukietara eta zerbitzuetara irispidea izatea ahalbidetzeko irizpideena, hain zuzen; horretarako, bilaketa-eredu komunak erabiliko dira, eta atari bakoitzean aurkeztuko, zein dagokion irizpideari lotuta: xede-taldea, gaia edo beste irizpideren bat.

2.– Herritarrentzako arretaren eskumena esleituta daukan organoak katalogazio-ardatz orokorren zerrenda argitaratuko du, bai eta eguneratuta mantendu ere, <https://www.euskadi.eus/eusko-jaurjaritza/web-zerbitzua/hasiera/> eta Open Data Euskadi izeneko datu irekien atarian, hiru-garrenek berrerabili ahal izateko.

3. «euskadi.eus» domeinuko atarietako eduki guztiek katalogatuta egon behar dute katalogazio-ardatz orokorren arabera, kategorizazio komuna bermatzearen eta herritarrei edukiak bilatzen eta haietara iristen laguntzearen.

Halaber, erabilera komuneko tresna eta aplikazio guztiek, Interneteko presentzia-eredukoak, izapidetze elektronikorako plataforma komuneak zein herritarrei arreta emateko sistema integralekoak izan, katalogazio-ardatz horiek erabili beharko dituzte Interneten informazioaren, edukien eta zerbitzuen bilaketan parte zuzena edo zeharkakoa duen izapide, dokumentu eta elementu orotan.

4.– Atari bakoitzak katalogazio-ardatz orokorrei gehitutako beste ardatz batzuk izan ditzake, espezifikoak izango direnak eduki eta zerbitzu propioetarako eta bere mendeko atarietarako, baina, horretarako, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak baimena eman beharko du aldez aurretik.

46. artikulua.– Interneteko presentzia-arauak betetzen diren kontrolatzea.

1.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoari dagokio gainbegiratze- eta kontrol-lanak egitea, bermatuta egon dadin Interneteko presentzia-arauak betetzen direla «euskadi.eus» atari-sareko orrialde, eduki, aplikazio eta zerbitzu guztietan.

2.– Horretarako, alde batera utzita 45. artikuluan araututako sorrera edo aldaketak baimentzeko prozeduran Interneteko presentzia-arauak betetzen direla egiaztatu den ala ez, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak auditoretzak eta proposamenak egin ahal izango ditu sareko atariak eta zerbitzuak hobe daitezen, eta emaitza horien berri emango dio atarien ardura duen sail, organismo edo enteari.

3.– Ebaluazio edo auditoretza horien emaitza gisa, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak txosten lotesle bat egingo du Interneteko presentzia-arauak betetzen diren baloratzeko, non zehaztuko baita zer betekizun eta alderdi zuzendu behar diren.

IV. KAPITULUA

WEBGUNEEN ETA GAILU MUGIKORRETARAKO APLIKAZIOEN IRISGARRITASUNA

47. artikulua.– Xedea eta eremua.

1.– Dekretu honen ondorioetarako, irisgarritasuntzat hartuko da hau: webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak diseinatu, sortu, mantendu eta eguneratzeko bete behar diren printzipioen

eta tekniken multzoa, erabiltzaile guztiek berdintasunezko eta diskriminaziorik gabeko irispidea izan dezaten bermatzeko, batez ere desgaitasunen bat duten pertsonen eta adinekoen.

2.– Aplikatu beharreko xede-eremua hemen dago xedatuta: Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 3. artikuluan.

48. artikulua.– Irisgarritasun-betekizunak.

1.– Webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasun-baldintzak, haien adostasun-presuntzioa eta dekretu honen aplikazio-eremuan sartutako entitateetan horiek betetzen diren aztertzeko, Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 5., 6. eta 17. artikulua beteko dira, hurrenez hurren.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren webguneetara eta gailu mugikorretarako aplikazioetara irispidea izateko betekizunak web-helbide honetan argitaratuko dira: <https://www.euskadi.eus/eusko-jaurilaritza/web-zerbitzua/hasiera/>

3.– Sail, organismo eta entitateek aztertuko dute ea ezarritako irisgarritasun-baldintzak bete diren bai webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak diseinatzeke fasean bai funtzionatzen hasi aurretik.

Era berean, irisgarritasun-deklarazio xehatu, exhaustibo eta argi bat emango dute, non adieraziko baitute beren webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak bat datozela indarreko arauetan eta, zehazkiago, dekretu honetan xedatutakoarekin.

49. artikulua.– Irisgarritasun-unitate arduraduna.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren esparruan herritarrei arreta emateko eskumena duen organoa da irisgarritasun-unitate arduraduna, eta, beraz, webguneek eta gailu mugikorretarako aplikazioek irisgarritasun-betekizunak betetzen dituztela bermatuko du.

Organo hori izango da Euskal Autonomia Erkidegoaren ordezkaria administrazio publikoen irisgarritasun digitaleko kontaktu-sarean, zeina araututa baitago irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 20. artikuluan –errege-dekretu hori sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa da–.

2.– Irisgarritasun-unitate arduradunaren eginkizunak hemen daude definituta: Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 16. artikuluan.

3.– Irisgarritasun-unitate arduradunak antolaketa- eta funtzionamendu-eredua definituko du Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren eremuan, eta web-helbide honetan argitaratuko du, bai eta eguneratuta mantendu ere: <https://www.euskadi.eus/eusko-jaurilaritza/web-zerbitzua/hasiera/>

4.– Hori gorabehera, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioko sail, organismo eta ente bakoitzak irisgarritasunerako bere unitate arduradun delegatua izendatuko du.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailetan, irisgarritasuneko unitate arduradun delegatuaren eginkizunak gobernantza publikoaren arduradunek beteko dituzte –127. artikuluan araututa daude–.

5.– Irisgarritasuneko unitate arduradun delegatuei dagozkien izendapenak, aldaketak edo bajak herritarrentzako arretaren eskumena duen organoari jakinaraziko zaizkio, organo hori baita Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 19. artikuluan araututako txostenen jarraipena egin eta txostenok Estatuaren Administrazio Orokorrean –eta, haren bidez, Europako Batzordean– aurkezteko arduraduna.

50. artikulua.– Irisgarritasunaren sustapena, prestakuntza eta parte-hartzea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren irisgarritasuneko unitate arduradun delegatu guztiek sentsibilizazio- eta dibulgazio-neurriak hartuko dituzte kontzientzia handiagoa sortzeko irisgarritasun-betekizunez eta haien onuren unibertsaltasunaz; horiekin batera, praktikan jarritako neurriez, batez ere, xedatutakoak bete ezean, erreklamazioak aurkezteko aukeraz eta bitartekoez. Sentsibilizazio- eta dibulgazio-neurri horiek zabalkundea izango dute Administrazio publikoan eta gizartean, oro har.

2.– Bereziki, betebeharra duten entitateek zainduko dute mendean dituzten langile guztiek irisgarritasunarekiko kontzientzia izan dezaten eta, berariaz, webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak garatzeko eskumena duten organo edo unitateetakoek eta edukiak argitaratu eta sortzeko arduradunek.

3.– Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak urteko prestakuntza-programan berariazko jarduerak antolatuko ditu webguneetako eta gailu mugikorretarako aplikazioetako edukiak sortu, kudeatu eta eguneratzeko lanean irisgarritasun-betekizunei buruzko jakintza eguneratuak bermatzeko xedez.

4.– Webguneei eta aplikazio mugikorrei dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak edukietarako irisgarritasun unibertsala sustatzeko mandatuak beteko ditu kontratazio publikoaren arloko berariazko xedapen arauemailetan. Organo kontratatzaileek legeek emandako zenbat-nahi ahalmen eta aukera baliatuko dituzte irisgarritasun elektronikoen mailak zabaldu eta igotzeko ondasun, produktu eta zerbitzuak eskuratzeko orduan.

5.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak, irisgarritasun-unitate arduradun gisa, mekanismoak zehaztuko ditu herritarrek parte har dezaten webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzko politiken jarraipenean; horretarako, kontuan hartuko dira, bereziki, desgaitasunen bat duten pertsonen eta adinekoen familiak eta ordezkartza-antolakundeak.

51. artikulua.– Kexak, iradokizunak eta ez-betetzeen jakinarazpena.

1.– Edonork aurkeztu ahal izango ditu kexak eta iradokizunak, bai eta jakinarazi ere webgune batek edo gailu mugikorretarako aplikazio batek ez dituela irisgarritasun-betekizunak betetzen, eta, horretaz gain, kanpoan utzitako informazioa eskatu ahal izango du.

2.– Webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasun-arloko kexak, iradokizunak eta ez-betetzeen gaineko jakinarazpenak, indarreko arauetan ezarrita daudenetatik zein modalitatekoak diren alde batera utzita, honako hauen arabera izapidetuko dira: dekretu honen X. tituluko II. kapitulua; Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa, eta, betiere, irailaren 7ko 1112/2018

Errege Dekretua (errege-dekretu hori sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa da).

52. artikulua.– Irisgarritasunari buruzko jarraipena eta txostenak.

Urterik urtera, irisgarritasuneko unitate arduradun delegatu bakoitzak urteko txostenak prestatuko ditu, nor bere eskumen-eremuan, eta urte bakoitzeko urriaren 1a baino lehenago helaraziko dizkio Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrentzako arretaren esku-mena duen organoari. Txosten horiek Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 19. artikuluan daude araututa:

- a) Kexa eta erreklamazioetarako arretari buruzko txostena.
- b) Irisgarritasun-betekizunak betetzeari buruzko jarraipen-txostena.
- c) Sustapenari, kontzientziarioari eta prestakuntzari buruzko jarraipen-txostena.

VI. TITULUA

ZERBITZU ETA PROZEDURA ELEKTRONIKOAK

53. artikulua.– Zerbitzu eta prozedura elektronikoen printzipioak.

Zerbitzu eta prozedura elektronikoak Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 68. artikuluan aurreikusitako printzipioen eta beste printzipio hauen arabera arautuko dira:

a) «Behin bakarrik» printzipioa: herritarrek edozein informazio behin bakarrik aurkeztu beharra bermatzea.

b) Inklusioa: zerbitzu inklusiboak diseinatzea, kolektibo jakin batzuen beharrianak kontuan hartuta, esate baterako, desgaitasunen bat duten pertsonenak eta adinekoenak.

c) Homogeneizazioa: zerbitzu eta prozedura elektronikoak sinplifikatzea, interfaze homogeneo baten bidez, herritarrei zerbitzu horiek erabiltzen ikasten laguntzeko.

d) Argitasuna: eskatzen zaien informazioa ulergarria izatea.

e) Erabilgarritasuna.

f) Elkarreragingarritasuna: elkarreragingarritasunerako arau teknikoak betetzen direla bermatzea, administrazio publikoen arteko datu- eta dokumentu-trukaketa ahalbidetzeko.

g) Pertsonalizazioa: soluzio elektronikoko pertsonalizagarriak gaitzea, herritar-kolektibo espezifikoekin eta pertsonen profilen eskari eta berezitasunei ahalik eta ondoen egokitzeko.

h) Automatizazioa: administrazio-jarduketa automatizatuak sustatzea.

i) Errespetua (autonomia): herritarrei aukera ematea beren datuak eskuratzeko, kontrolatzeko eta aldatzeko, eta administrazio-prozeduren jarraipena egin ahal izateko, alderdi interesdun badira.

j) Ordainketa elektronikoa: tasak eta prezio publikoak elektronikoki ordain daitezela sustatzea.

54. artikulua.– Zerbitzu eta prozedura elektronikoak sortzea.

1.– Administrazioak zerbitzu elektronikoen sorrera sustatuko du eta, horrekin batera, zerbitzu horietako prestazioen etengabeko garapena eta hobekuntza, kontuan hartuta dekretu honetan ezarritako printzipioak. Horretarako, berrikuntzaren eta teknologiaren ahalak baliatuko ditu eta, hala izanik, balio publikoa sortu eta pertsonen esperientzia zerbitzu-diseinuaren erdigunean jarriko.

2.– Zerbitzu elektronikoen arloko sail eskudunaren titularraren agindu baten bidez onartuko da zerbitzu eta prozedura elektronikoen protokoloa, zeinaren helburua izango baita zerbitzu elektronikoa identifikatzeko, diseinatzeko, ezartzeko, mantentzeko eta ebaluatzeko irizpideak, betekizunak eta metodologia ezartzea.

3.– Zerbitzu publikoak eta administrazio-prozedurak sortzeko eta digitalizatzeko orduan, ikuspegi korporatiboa eta zeharkakoa baliatuko da, honako hauek ahalbidetzeko:

a) Efikazia eta efizientzia izatea.

b) Herritarrentzako arreta kalitatekoa izatea, dekretu honetan araututako printzipioak, eskubiak eta eginbeharrak errespetatuta.

c) Datu eta ebidentzietan oinarritutako erabakiak hartzea.

d) Politika publikoak ebaluatzea eta kontuak ematea.

4.– Nolanahi ere, zerbitzu publikoak eta administrazio-prozedurak planifikatu, garatu eta ezartzeko, nahitaezko analisi integrala egin behar da, haren bidez hauek egiaztatzeko:

a) Funtzionamendu elektroniko osoaren kontzeptuari erreparatuta, printzipio eta irizpide komuna betetzea; hargatik eragotzi gabe Administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoz izatera behartuta ez dauden pertsonen eskubideekiko errespetua, beharrezkoa da eta.

b) Lehenetsitako kanal elektronikoa txertatzea eta izapidetze elektronikorako plataforma komuna erabiltzea.

c) Onartu aurretik, prozedura erregulatzen duen araudi espezifikoa egokitzea administrazio elektronikoa eskakizunetara eta herritarrentzako arreta-kanal elektronikora.

d) Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan alde aurretiko alta ematea –57. artikuluan araututa–.

5.– Zerbitzuak edo prozedurak sortzeko, elementu hauek hartu behar dira kontuan:

a) Zerbitzu publikoa emateko hobekuntzak.

b) Herritarrek parte hartzeko mekanismoen prestaketa, hala badagokio, zerbitzuak batera sortzeko aukera izateko.

c) Zerbitzua proaktiboki eta era pertsonalizatuan emateko aukera.

d) Zerbitzu publikoak emateko eskuragarri dauden kanal berrien eta teknologien erabilera.

e) Zerbitzuak emateko berrikuntza eta teknologia berrien erabilera.

f) Zerbitzua erabiltzeko laguntza-kanalak identifikatzea, multikanalitatea eta irisgarritasun unibertsala kontuan hartuta.

g) Jarraipen- eta ebaluazio-sistemak antolatzea, pertsonen esperientziaren analisisa eta zerbitzua emateko efizientzia eta efikazia oinarritzat hartuta.

h) Beste entitate eta administrazio batzuen prozedurekiko koordinazioa, interakzioak murriztu eta herritarren izapideak sinplifikatu ahal izateko.

55. artikulua.– Zerbitzu eta prozedura elektronikoak diseinatu eta konfiguratzeari.

1.– Administrazio-zerbitzu eta -prozedurak elektronikoki diseinatu eta konfiguratzeko orduan, helburua izango da sinplifikatzea eta arintzea, eta, halaber, zerbitzu publiko elektronikoak homogeneoak, pertsonalizatuak eta erabiltzen errazak izatea. Horretarako, ikuspegi berritzaileak ezarriko dira; herritarren beharrezan eta eskariekin bat datozen zerbitzuak diseinatzeko eta zerbitzu hobekiak emateko xedez; izan ere, ingurune elektronikoak elkarrekintza errazteko eskaintzen dituen aukerak baliatu behar dira.

2.– Aurreko apartatuan xedatutakoaren ondorioetarako, zerbitzuen eta prozeduren konfigurazioak honako hauek bilatu behar ditu:

a) Administrazio-prozedurak sinplifikatu eta arrazionalizatzea; bereziki, Zerbitzu-jardueretan askatasunez sartzeari eta aritzeari buruzko azaroaren 23ko 17/2009 Legearen 17. artikuluko xedapenak gauzatzea.

b) Zerbitzu publikoetarako irispidean, administrazio-zamak gutxitzea eta gehiegizko izapideak eta eskakizunak kentzea.

c) Behar ez diren edo administrazio publikoek badauzkaten dokumentuak ez eskatzea.

d) Baimenen ordeaz erantzukizunpeko adierazpenak edo aldeaz aurreko komunikazioak ezartzea, Administrazioak ostean kontrolatzeko aukera izanik.

e) Administrazio publikoaren jarduketetatik errepikapenak eta gainezarpenak kentzea.

f) Administrazioaren erantzun arduratsuak indartzea, herritarrekiko harremanetan arintasun handiagoa bermatzearren, aplikatu behar diren arauetan xedatutako epeak errespetatuta.

g) Zerbitzuaren erabilera erraztea, horretarako behar den jakintza funtzional edo teknologikoaren maila minimizatuz.

h) Pertsona guztiek erraz ulertzeko moduko hizkera argia erabiltzea.

3.– Nolanahi ere, zerbitzu eta prozeduren konfigurazioak nahitaez bermatuko ditu oinarrizko eskakizun eta alderdi hauek, gutxienez:

a) Tipifikazioa eta katalogazioa, dagokion familian jarrita, Administrazio osoan modu homogeneoan.

b) Prozesuen berringeniaritza.

c) Administrazio-sinplifikazioa eta izapideen, atazen eta dokumentuen sistematizazioa.

d) Izapideen eta atazen automatizazioa.

e) Administrazio-kargen murrizketa.

f) Dokumentuen normalizazioa eta pertsona guztiek ulertzeko moduko hizkera argiaren aplikazioa.

4.– Zerbitzu elektronikoaren eskumena duen organoak karga-murrizketari eta administrazio-sinplifikazioari buruzko jarduketaren informazioa argitaratuko du, eta etengabe eguneratu, «euskadi.

eus» webgunean eta egoitza elektronikoan, bai eta proposamenetarako formulario espezifiko bat X. tituluko II. kapituluaren araututako kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboari buruz.

56. artikulua.– Zerbitzu pertsonalizatuaren emate proaktiboa.

1.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoarekin koordinaturik, zerbitzu elektronikoaren eskumena duen organoak sustatuko du bai herritarren kontsultak pertsonaliza daitezen «euskadi.eus» webgunean eta egoitza elektronikoan, bai herritarrei zerbitzu pertsonalizatuak proaktiboki eskain dakizkien.

2.– Dekretu honen ondorioetarako, zerbitzu proaktibo eta pertsonalizatua esango zaio helburu hau duen zerbitzu elektronikoari: pertsonen informazioa ematea, aurreikuspen gisa eta alde zuzenetik, irispidean dituzten zerbitzu publikoei buruz.

3.– Herritarrei zerbitzu proaktibo eta pertsonalizatuak emateko, oinarritzat hartuko da datu pertsonalak eta pertsonen eskubideak eta askatasunak babesten direla bermatu ostean lortzen eta sortzen den informazioa.

57. artikulua.– Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa.

1.– Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa da Administrazioaren zerbitzu publiko eta prozeduren sistema zentralizatua; izan ere, giltzarri da gainerako administrazio publikoekiko elkarreragingarritasuna lortzeko, herritarrei zerbitzu pertsonalizatuak proaktiboki emateko eta Europako leihatila bakarra egikaritzeko.

2.– Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan, zerbitzuei eta prozedurei loturik dauden eta modu sistematizatu batean kudeatu, arrazionalizatu eta normalizatu behar diren datuak eta informazioa egongo dira.

3.– Zerbitzu edo prozedura bati alta emateko 68. artikuluan araututa dauden Administrazio elektronikoaren eta herritarrei arreta emateko sistema integralaren zerbitzu eta azpiegitura komunitarioa, ezinbestekoa izango da alde zuzenetik alta emanda egotea zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan.

4.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren ardura izango da zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa kudeatu eta konfiguratzeko eta haren mantentze ebolutiboa egitea.

5.– Gobernantza publikoaren arduraduna –127. artikuluan arautua– izango da sail, organismo edo ente bakoitzaren zerbitzu eta prozedurei katalogoan alta emateko arduraduna, bai eta horietako bakoitzaren informazioa etengabe eguneratuta mantentzeko arduraduna ere.

6.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen sailburuak agindu bidez zehaztuko du zein diren zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboaren edukia, egitura, irismena eta funtzionamendua.

7.– Zerbitzuak eta prozedurak egoitza elektronikoan argitaratzeko, zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa hartuko da oinarri.

58. artikulua.– Zerbitzu eta prozedura elektronikoaren erabiltzaileentzako arreta eta laguntza.

1.– Administrazioak erraztasunak emango ditu zerbitzu publiko elektronikoetara irispidea izateko eta haiek erabiltzeko, eta arreta eta laguntza emateko bideak ezarriko ditu horiek behar bezala erabil daitezen.

2.– Arreta- eta laguntza-baliabideak dira:

a) Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroa; kanal elektronikoa erabiltzean pertsonak dituzten intzidentzietan laguntzeko da, eta herritarrei zein enplegatu publikoei emango die zerbitzua.

Zentro horren kontrolean eta jarraipenean, parte hartuko dute bai zerbitzu elektronikoen eskumena duen organoak bai herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak.

b) Gidaliburuak, oinarrizko izapidetze-ereduak eta kanal elektronikoa erabiltzen laguntzeko gainerako baliabideak, hala herritarrentzat daudenak egoitza elektronikoa, nola enplegatu publikoentzat daudenak intranet korporatiboan eta ezagutzaren kudeaketa partekaturako zehazten diren bestelako espazio eta lankidetzaguneetan.

c) Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak izatera behartuta ez dauden pertsonen laguntzeko funtzionario gaituak –66. artikuluan arautuak–.

d) Zerbitzu elektronikoen sarea, hurrengo artikuluan arautua.

e) Enplegatu publikoentzako tutoretza-zerbitzua, zortzigarren xedapen gehigarrian arautua.

f) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak.

59. artikulua.– Zerbitzu elektronikoen sarea.

1.– Administrazio elektronikoa arloan eskudun den organoak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren zerbitzu elektronikoen sarea eratuko eta kudeatuko du; sare hori ezagutzaren kudeaketa partekatuko lankidetzagunea izango da, administrazio elektronikoa hedapena errazteko, bai eta gardentasunaren eta informazio publikorako irispidearen arloan administrazio elektronikoa lotura zuzena duten alderdiak bideratzeko ere.

2.– Horretarako, sareak eragile guztiak identifikatu eta konektatuko ditu, bai zeharkako organoetako edo organo horizontaletako eragileak, bai administrazio elektronikoa hedapenean parte hartu behar duten sailetako eragileak, zerbitzu eta prozeduren digitalizazioan zein zerbitzu elektronikoen kudeaketan izan, eta zerbitzu-sare eta hobekuntza- eta berrikuntza-foku bihurtuko da.

VII. TITULUA

IZAPIDETZE ELEKTRONIKOA

60. artikulua.– Eredu elektronikoko normalizatuak.

1.– Egoitza elektronikoa, eskabideetarako eta gainerako izapideetarako eredu eta formulario elektronikoko guztiak jarriko ditu Administrazioak interesdunen eskura.

2.– Egoitza elektronikoko eskabideetarako eta gainerako izapideetarako berriazko ereduak nahitaez erabili beharko dituzte interesdunek.

3.– Eskabideetarako berriazko ereduak eta, oro har, administrazio-izapideak formalizatzeko eredu normalizatuak formulario elektronikoa izango dira beti. Eredu horiek egiteko, kontuan hartuko dira, dagokionaren arabera, administrazio elektronikoa eskumena duen organoak edo herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak emandako jarraibideak, eta web-euskarrian egingo dira beti.

4.– Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariko prozedura-argitalpenek egoitza elektronikoetara baino ez dute bideratuko ereduak eta formularioak eskuratzeko.

5.– Prozedurak arautzen dituzten arauak ez dute irudi estatikorik izango, ez eskabideak aurkezteko berariazko ereduak, ez gainerako dokumentu normalizatuak; horien ordez, formalizatu beharreko berariazko ereduak non topa daitezkeen adierazten duen helbide elektronikoa adierazi beharko da.

6.– Eskabideetarako berariazko eredu normalizatuak administrazio-prozeduraren legeetan daude xedatuta, eta honako hau ahalbidetuko dute:

a) Atal dinamiko elektronikoak sartzeari; atalok zabaldu egingo dira interesdunek bete behar dituzten unean, eta ezin izango dute irudi estatikorik izan bete aurretik.

b) Emandako datuak automatikoki egiaztatzea, sistema propioetan edo beste administrazio batzuen sistemetan biltegitratutako datuekin erkatuz.

c) Hasiara emateko eskabidea guztiz edo partez beteta eskaintzea, interesdunek informazioa egiaztatzen eta, hala badagokio, alda eta osa dezaten.

7.– Eskabideetarako berariazko eredu normalizatuak hauek aurreikusi behar dituzte:

a) Jakinarazpen edo komunikazio elektronikoetarako kanala aukeratzea dagoela, baldin eta aplikatu behar diren arauak ez badute kanal elektronikoa erabiltzera behartzen, bai eta jakinarazpen- edo komunikazio-abisua jasotzeko datuak ematea ere.

b) Interesdunaren datu pertsonalak lortu eta tratatzeko baimena lortu behar dela, kontsultatu nahi diren datuetarako, arlo horretan indarrean dauden arauak xedatutakoarekin bat etorriz.

Nolanahi ere, Euskadiko datuak babesteko ordezkararen jarraibideak beteko dira, eredu normalizatuetan sartu behar diren tratamendu-jardueren informazio-klausulei dagokienez.

61. artikulua.– Herritarrek ekarritako dokumentuak.

1.– Prozeduretako interesdunek hauek gehitu ahal izango dizkiote espedienteari:

a) Dokumentu elektronikoak.

b) Dokumentu pribatuen kopia digitalizatuak; jatorrizkoarekin bat datozela bermatzeko, sinadura elektronikoa aurreratua erabiliko da kopia digitalizatuak txertatu diren eskabidean.

c) Administrazio publikoen egiaztapen-kode seguruko dokumentuak.

2.– Administrazioarekin bitarteko elektronikoaren bidez harremanak izatera behartuta ez dauden pertsona fisikoek paperean aurkezten badute administrazio-dokumentu publiko baten edo dokumentu pribatu baten jatorrizkoa edo haren kopia autentiko bat, administrazio-espediente batean sartzeko, Administrazioak kopia autentiko bat sortuko du digitalizazio-prozesuaren bidez, eta kopia horrek administrazio publikoaren jardueraren eremuan soilik izango du eraginkortasuna.

3.– Espedienteari erantsitako dokumentuek bat etorri beharko dute egoitza elektronikoan argitaratutako dokumentu elektronikoaren formatu onartuekin eta Administrazioaren estandar teknologikoekin.

4.– Interesdunak izango dira aurkezten dituzten dokumentuen egiazkotasunaren erantzule, eta dokumentu horiek administrazio publikoaren jardueraren eremuan soilik izango dute eraginkortasuna.

62. artikulua.– Herritarrentzako karpeta eta interesdunek prozeduraren izapidetze-egoerara irispidea izatea.

1.– Egoitza elektronikoko «Nire karpeta / Mi carpeta» izeneko herritarrentzako karpeta da herritarrek alderdi interesdun diren eta elektronikoki izapidetu diren prozedura guztietako espedienteen informaziora irispidea izateko zerbitzua.

Espedienteak bitarteko horren bidez irispidean izango dituzte bost urtez, amaiera-datatik zenbatzen hasita. Epe hori igaro ondoren, espedienteak ez dira ikusgai egongo «Nire Karpeta / Mi Carpeta» izeneko karpetan, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoaren Artxibo Sistematan kontsultatu ahal izango dira, baldin eta legez onartutako kontserbazio-egutegiak betez ezabatu ez badira.

2. «Nire karpeta / Mi carpeta» herritarrentzako karpetan sartzeko, aurretiaz identifikatu beharko da, administrazio publikoen administrazio-prozedura erkideari buruzko legedian aurreikusitako edozein sistemaren bidez.

3.– Interesdunak ez ezik, hauek ere sartu ahal izango dira «Nire karpeta / Mi carpeta» herritarrentzako karpetan:

a) Ahalordedunak, ordezkariaren ziurtagiri elektronikoko kalifikatuaren bidez.

b) Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 6.4 artikuluan adierazitako eta interesdunak emandako ahalordea duena, ahalordeen erregistro elektronikoa inskribatuta badago.

c) Dena-delako espedienteen 78.3.e artikulua arautzen duen ordezkariaren duena.

4. «Nire karpeta / Mi carpeta» herritarrentzako karpetak funtzionalitate hauetarako aukera emango du gutxienez:

a) Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 53.1.a) artikuluan adierazitakoaren arabera alderdi interesduna den pertsonari prozedura guztietako espedienteen izapidetze-egoeraren jarraipena egiteko aukera.

b) Espediente bakoitzeko izapideen eta daten jarraipena egiteko aukera.

c) Espedienteetako dokumentu elektronikoa irispidean izan eta deskargatzeko aukera.

d) Komunikazio eta jakinarazpenetan sartzeko aukera.

e) Administrazioaren esku dauden komunikazio- eta jakinarazpen-datuak ezagutzeko aukera, hartatik eragotzi gabe indarrean dagoen araudiak ezartzen dituen mugak.

f) Zehazten diren administrazio-ziurtagiriak lortzeko aukera.

5.– Interesdunak ziurtatu beharko du identifikazio-sistemak ondo erabilia daudela, eta zaindu beharko du herritarrentzako bere karpetan bera baino ez dela sartzeko, edo berak baimendu duen pertsona.

63. artikulua.– Datu-transmisioak eta administrazio-espedienteak.

1.– Datu-bitartekaritzarako plataforma euskal sektore publiko instituzionaleko administrazio eta entitate guztientzako plataforma komun bat da, nodo autonomiko gisa eratua, haien artean eta gainerako administrazioekin datuak elektronikoki trukatzeko.

Administrazio elektronikoaren eskumena duen administrazio-organoak kudeatuko du plata-forma hori.

2.– Organo edo entitate izapidegileak egin beharko du datu-transmisio orotarako eskabidea; eskabide horretan, identifikatu beharko du zer datu eskatzen duen, zein diren titularrak eta zertarako eskatzen duen. Horretaz gain, datu-eskabidean enplegatu publikoren batek hartzen badu parte, hura ere identifikatu beharko da.

Datu-bitartekaritzarako plataforman, jasota utziko da zer egun eta ordutan transmititu ziren datuak, eta zer administrazio-prozedura, -izapide edo -jarduketari buruzkoa zen kontsulta.

3.– Datu-bitartekaritzarako plataforma edo horretarako prestatutako beste sistema elektronikoko batzuk kontsultatuz sare korporatiboan bidez egiten diren datu-transmisioak administrazio-ziurtagiri gisa hartuko dira kasu guztietan, administrazio-prozedura edo -jarduketari begira.

4.– Interesdunek administrazio publikoek badauzkaten datuak edo dokumentuak aurkezten ez badituzte, honako arau hauek beteko dira:

a) Prozedura izapidetzeko ardura duen administrazio-organoak berak administrazio-prozeduran sartuko ditu, baldin eta datuak, dokumentuak edo ziurtagiriak elektronikoki irispidean badauzka datu-bitartekaritzarako plataformak edo horretarako prestatutako beste sistema elektronikoko batzuk kontsultatuta. Lagatzailearen fitxategietan jasota geratuko da organo edo organismo lagapen-hartzaileak datuak edo dokumentuak eskuratu dituela.

b) Salbuespen gisa, ezin bada datuetara elektronikoki iritsi aurreko letran adierazitako kontsultaren bidez, horretarako gaitutako beste bitarteko batzuen bidez eskatu ahal izango da, eta irispide elektronikoa galarazi zuen inguruabarra egiaztatzen duen dokumentazioa kontserbatuko da, eta espedientearen sartu.

5.– Organo, organismo publiko edo zuzenbide publikoko entitate lagapen-hartzailea datuen irispide elektronikoko eta erabilera zuzenen erantzulea izango da, datuen titularrak beste organo, organismo publiko edo zuzenbide publikoko entitate bat denean eta, bereziki, irispideko datuei babes-araubide berezia dagokienean. Halaber, irispide horretarako, interesdunaren baimena behar bada, organo lagapen-hartzailea arduratuko da baimen hori eskatzeaz.

6.– Administrazio-jarduketa baten barruan, datuak laga ahal izango dira, modu automatizatuan, behar bezala segurtatutako kanal elektronikokoak erabilia, hau da, bitarteko elektronikoen bidez osorik egindako kontsulta baten bidez eta enplegatu publiko batek ere zuzenean esku hartu gabe.

7.– Datuen transmisioek Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko (EB) 2016/679 Erregelamenduaren 6. artikulua babesa izan beharko dute; erregelamendu horren bidez, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dira eta 95/46/EE Zuzentaraua (Datuak babes-teko Erregelamendu Orokorra) indargabetzen.

8.– Beste administrazio publiko batek espediente elektronikoko bat edo dokumentu elektronikoko bat edo gehiago eskatzen dituzenean, hartara irispidea izateko helbide elektronikoa edo lokalizatzailea ematea espedientearen edo dokumentuaren bidaltzearen baldintza izango da, baldin eta irispidearen osotasuna bermatzen bada dokumentu elektronikokoak kudeatzeko politikan, elkarreragingarritasun-araudian eta lege onartutako kontserbazio- eta irispide-egutegietan ezartzen den denbora guztian.

64. artikulua.– Zuzenketa-araubidea.

Zuzenketa-araubidea hauetan xedatutakoaren arabera arautuko da: Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 14. artikulua eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 68. artikulua.

65. artikulua.– Prozedurak bitarteko elektronikoen bidez bukatzea.

1.– Prozedura elektronikoa ebazteko, bermatuta utzi behar da zein den organo eskudunaren identitatea; horretarako, dekretu honetan sinadura elektronikorako xedatutako sistemetako bat baliatu beharko da.

2.– Ebazpenak modu automatizatuan ere hartu eta jakinarazi ahal izango dira, horrela aurreikusita dagoen prozeduretan.

3.– Espedienteak izapidetzen amaitu ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoaren Artxibo Sistemari itxi eta artxibatu egin beharko dira.

66. artikulua.– Herritarrei bitarteko elektronikokoak erabiltzen laguntzea.

1.– Herritarrei arreta emateko eskumena duen organoak herritarrei bermatuko die administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatea; beraz, bitarteko horien bidez harremanak izatera behartuta ez dauden eta hala eskatzen duten pertsonen eskura jarriko ditu baliabide horiek erabiltzen laguntzeko behar diren langileak eta baliabide teknologikoak.

2.– Interesdunak, nor den egiaztatu ondoren, adostasun espresua adierazi beharko du funtzionario gaituek elektronikoki identifikatu eta sinadura gauza dezaten, hala eskatzen duen jarduketa administratibo bakoitzean. Horretarako, inprimaki normalizatu erabiliko da, zeina eskuragarri eta eguneratuta egongo baita Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren egoitza elektronikoa: <https://www.euskadi.eus/egoitza-elektronikoa/>

3.– Funtzionario gaituek interesdunari emango diote egindako izapidea egiaztatzen duen dokumentazio guztia, adostasun espresuaren dokumentuaren kopia bete eta sinatuarekin batera.

4.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoa arduratuko da gaitutako funtzionarioen erregistroaren euskarri den plataforma teknologikoa diseinatu, ezarri eta teknikoki kudeatzeaz –erregistro hori hurrengo artikuluan dago araututa–.

5.– Entitate edo sail bakoitzean giza baliabideak kudeatzeaz arduratzen den organoak izango du eskumena bere mendeko unitateetan lan egiten duten funtzionarioak gaitzeko. Langile horiek hurrengo artikuluan arautzen den erregistroan inskribatuta egon beharko dute.

6.– Salbuespen gisa, prozeduraren administrazio-organoko eskudunak herritarrentzako arretaren eskumena duen administrazio-organori eskabide arrazoitu eta espresua egin ondoren, erregistro-gaietako bulegoetako langileek bitarteko elektronikokoak erabiltzen lagundu ahal izango diete ziurtagiri elektronikoa aitortua izateko baliabiderik ez duten pertsona juridikoei. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren arduradunak aitortuko du laguntza hori ebazpen bidez.

67. artikulua.– Gaitutako funtzionarioen erregistroa.

1.– Gaitutako funtzionarioen erregistroan hau inskribatu behar da:

a) Zer funtzionario dauden gaituta Administrazioarekiko harremanak elektronikoki izatera behartuta ez dauden interesdunen identifikazio eta sinadura elektronikorako.

b) Zer funtzionario dauden gaituta interesdunek administrazio-espedienteetan aurkezten dituzten paperezko edozein dokumenturen kopia autentiko elektronikoa egiteko.

Kopia autentikoa egiteko gaikuntza emateko organo eskuduna jatorrizko dokumentuak egiten dituen organo bera izango da, bai eta eskumen-arauetan egiteko hori esleituta daukaten organoak ere.

c) Zer funtzionario dauden gaituta atxikipeneko sailaren edo entitatearen eskumenekoak diren prozedurei dagozkien administrazio-espedienteetako dokumentuen kopia autentikoa egiteko.

2.– Herritarrei arreta emateko eskumena duen organoaren ardura izango da gaitutako funtzionarioei dagozkien erregistro-idazpenak inskribatu, aldatu eta ezerezte.

3.– Erregistro horrek guztiz elkarreragingarria izan beharko du gainerako administrazio publikoek sortzen dituzten erregistroekin edo sistema baliokideekin, aipatutako gaikuntzen balioa egiaztatze aldera.

VIII. TITULUA

KANAL ELEKTRONIKOA

I. KAPITULUA

ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN PLATAFORMA KOMUNA

68. artikulua.– Administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura komunak.

1.– Administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura komunak izaera korporatiboko eta zeharkako izaerako osagai teknikoak eta antolaketako osagaiak dira, laguntza-gobernantza operatiboarekin batera; izan ere, herritarrekiko harremanetarako kanal elektronikoari euskarria ematen diote, erabiltzaileen behar komunak asetzen dituzte, eta administrazio-jardunaren elkarreragingarritasuna, segurtasuna, eskala-ekonomiak, arrazionalizazioa eta sinplifikazioa errazten dituzte. Horiek hornitzeko zenbait modu izan daitezke, hala nola zerbitzu edo produktu gisa, edo plataforma gisa integratuta.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko eta haren Administrazio instituzionaleko organo guztiek nahitaez erabili behar dituzte administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura komunak.

Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek ere erabili beharko dituzte, zuzenbide publikoari loturiko prozeduretan.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak hitzarmenak sinatu ahal izango ditu beste administrazio publiko batzuekin administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura komun horiek erabiltzeko.

4.– Eusko Jaurlaritzan administrazio elektronikoaren eskumena duen sailburuak agindu bidez zehaztu eta eguneratuko ditu Administrazioaren zerbitzu eta azpiegitura komunak.

5.– Nolanahi ere, hauek zerbitzu eta azpiegitura komunak dira:

a) Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa.

- b) Erregistro elektronikoro korra.
- c) Postontzi elektronikoro korra.
- d) Iragarki-taula elektronikoa.
- e) Gaitutako funtzionarioen erregistroa eta ahalordeen erregistro elektronikoa.
- f) Herritarrentzako karpeta, «Nire karpeta / Mi carpeta».
- g) Artxibo elektronikoa bakarra.
- h) Ordainketa-pasabidea.
- i) Ziurtagiriak egiaztatzeko plataforma eta beste identifikazio-sistema batzuk.
- j) Datu-bitartekaritzarako zerbitzuak.
- k) Dokumentuen autentikotasuna eta osotasuna egiaztatzeko zerbitzua.
- l) Izapide-kudeatzailea.
- m) Berriazko ereduaren kudeatzailea.
- n) Prozedurak hasteko eskabideak masiboki aurkezteko sistema.
- o) Jakinarazpen-sistema.

II. KAPITULUA

IDENTIFIKAZIOA, SINADURA ETA EGIAZTAPENA

69. artikulua.– Sinadura elektronikoen eta ziurtagirien politika.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak sinadura elektronikoiari eta ziurtagiriei buruzko politika onartu eta argitaratu du. Politika hori jarraibide eta arau tekniko aplikagarriek osatuko dute, Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionalean eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera, eta Estatuko Administrazio orokorrari jakinaraziko zaio, inplementazio-fitxategiekin batera.

2.– Konfiantzako zerbitzu elektronikoen emaileen betebeharrak ezertan eragotzi gabe –betebehar horiek Konfiantzako zerbitzu elektronikoen zenbait alderdi arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen 9. artikuluan eta indarreko gainerako arauetan xedatuta daude–, sinadura elektronikoen eta ziurtagirien politikak honako hauek jaso beharko ditu beti:

- a) Zein den aplikazio-eremuaren definizioa.
- b) Zer betekizun bete behar dituzten Administrazio organoetan aurkeztuko diren sinadura elektronikoen.
- c) Zer zehaztapen tekniko eta operatibo bete behar diren identifikazio- eta autentifikazio-modu berriei lotutako konfiantzako zerbitzuak definitu eta emateko.
- d) Zein diren sinadura elektronikoen sortu, balidatu eta kontserbatzeko prozesuak, eta zer ezau-garri eta betekizun eska dakizkiekeen sinadura elektronikoko sistemei, ziurtagiriei, data-orduen zigituko zerbitzuei, eta sinaduren euskarriko gainerako elementuei.

3.– Administrazio elektronikoaren eskumena duen sailburuak aginduz onartuko du sinadura elektronikoaren politika, eta honela argitaratuko da:

a) Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian, haren laburpena.

b) Egoitza elektronikoan, osorik.

70. artikulua.– Ziurtagiriak egiaztatzeko plataforma eta beste identifikazio-sistema batzuk.

1.– Administrazioak plataforma bat izango du onartutako ziurtagiri kalifikatuen indarraldia eta edukia egiaztatzeke. Sistema horrek ahalbidetu beharko du egiaztatze hori librea eta doakoa izatea.

2.– Plataforma sektore publiko osorako egongo da eskuragarri, dagokion atxikipen-tresna formalizatu ondoren.

3.– Plataforma hori beste administrazio publiko batzuek kudeatutako identifikazio-sistemei eta ziurtagiriak egiaztatzeke beste plataforma batzuei atxiki ahal izango zaie, eskaintzen dituzten zerbitzuak hobetzeko.

4.– Plataformak balidatze-praktiken deklarazio bat izango du, eta, bertan, egiaztapen-zerbitzuei dagokienez erabiltzaileek beren gain hartzen dituzten betebeharrak zehaztuko dira. Deklarazio hori egoitza elektronikoan egongo da eskuragarri, doan.

5.– Konfiantzazko zerbitzuen emaile kalifikatuek plataformarako irispide elektronikoa eta doakoa eman beharko dute, haiek emandako ziurtagiri elektronikoaren indarraldia egiaztatu ahal izateko, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren arloan aplikatzekoak diren legeen arabera.

71. artikulua.– Herritarren identifikazioa eta sinadura elektronikoa.

1.– Pertsona fisikoek ziurtagiri elektroniko kalifikatuak erabili ahal izango dituzte Administrazioarekin harremanak izateko, baina, horretarako, ziurtagiri-emaileek konfiantzazko zerbitzuen emaile kalifikatuen konfiantzazko zerrendan sartuta egon behar dute. Organo eskudunak onartutako beste identifikazio- eta sinadura-bitarteko batzuk ere erabili ahal izango dira.

2.– Identifikaziorako eta sinadura elektronikorako bitartekoak onartzeko, agindu bat eman beharko du administrazio elektronikoaren eskumena duen saileko titularrak.

3.– Pertsona juridikoek eta nortasun juridikorik gabeko entitateek ordezkariaren ziurtagiri elektroniko kalifikatuak erabili ahal izango dituzte, bai eta zigilu elektronikokoak eta zehazten diren identifikazio eta sinadura elektroniko aurreratuko sistemak ere.

4.– Dekretu honen 101. artikuluan araututako bulegoetan herritarrei aurrez aurreko arreta emateko, eskuzko sinadura digitalizatuko sistemak eta sinadura biometrikoko sistemak erabili ahal izango dira, betiere enplegatu publiko baten aurrean, zeinak sinatzailearen identitatea egiaztatuko baitu. Hori guztia, datu pertsonalak babesteko indarrean dagoen araudiak ezarritakoaren arabera.

5.– Aurrekoetz gainera, beste sinadura-sistema batzuk baliatu ahal izango dira, hala nola aurreko erregistro bateko gako itunduak erabiliz, Administrazioaren eta interesdunen esku dagoen informazioa aurkeztuta edo beste sistema ez-kriptografiko batzuen bidez.

Sinadura-sistema horiek onartzeko, ukitutako interesek eta datuek hala ahalbidetu behar dute, proportzionaltasun-irizpideen arabera.

Sinadura elektronikoaren eta ziurtagirien politikan, sinadura-sistema horiek erabiltzeko baldintzak eta sinadura-sistemen ezaugarriak ezarriko dira.

6.– Herritarrek identifikazio eta sinadura elektronikoko bitartekoak erabiltzen badituzte, Administrazioak kontsignatu diren datu pertsonalak erabili ahal izango ditu, sinadura autentifikatu eta egiaztatzeko.

7.– Administrazioa ez da erantzule izango hirugarrenek interesdunaren identifikazio pertsonalerako eta sinadura elektronikorako bitartekoak erabiltzen badituzte.

72. artikulua.– Bideodei bidezko identifikazioa.

Administrazioak pertsonak bideodeien bidez identifikatzeko sistema bat ezarriko du, edo beste sistema mota bat, ahalbidetuko duena funtzionario gaituek herritarrak urrutitik identifikatzea eta herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea –66. artikuluaaren arabera arautua–, bat etorritik datu pertsonalak babesteko indarrean dagoen araudian xedatutakoarekin.

73. artikulua.– Enplegatu publikoaren sinadura elektronikoa.

1.– Administrazioaren jarduna, bitarteko elektronikoak erabiltzen baditu, organo eskudunaren titularraren edo eskumena egikaritzen duen enplegatu publikoaren sinadura elektronikoaren bidez gauzatuko da.

2.– Administrazioak ziurtagiri elektroniko kalifikatuak emango dizkie enplegatu publikoei, eginkizunak bete ditzaten. Ziurtagiri horiek lanpostuaren edo karguaren titularra eta zerbitzuak ematen dituen administrazioa edo organoa identifikatuko dituzte.

3.– Administrazioak zehaztuko du zer bitarteko onartu hari lotutako edo haren mendeko zuzenbide pribatuko entitateen sinadura elektronikorako, administrazio-ahalak baliatuta prozedurak izapidetu behar badituzte.

4.– Enplegatu publikoen ziurtagiri elektronikoak kalifikatuak izango dira, eta Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionala eta identitatearen eta sinadura elektronikoaren arloan indarrean dauden legeak beteko dituzte.

5.– Aurrekoa gorabehera, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 43.2 artikuluan eta Sektore publikoak bitarteko elektronikoaren bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Dekretuaren 23.1 artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik, ziurtagiri hori erabili behar bada informazio sailkatua, segurtasun publikoa edo anonimotasuna legez justifikatuta duten beste jarduketak batzuk ukitzen dituzten jarduketetan, enplegatu publikoei identifikazio profesionaleko zenbakia duten ziurtagiri elektronikoak eman ahal izango zaizkie.

6.– Enplegatu publikoak lan egiten duen administrazio-organismoaren, organismo publikoaren edo zuzenbide publikoko entearen titularrak eskabide arrazoitu bat aurkeztu behar dio administrazio elektronikoaren eskumena duen organoari, identifikazio profesionaleko zenbakia esleitzeko.

Enplegatu publikoak lan egiten duen administrazio-organismoak, organismo publikoak edo zuzenbide publikoko enteak titularraren identitatea egiaztatzen duen dokumentazioa kontserbatuko du, eta hura zaintzeaz arduratuko da, baliteke-eta agintari publiko eskudunek edo organo judizialek titularraren identitatea ezagutzera emateko eskaera ofiziala egitea.

7.– Identifikazio profesionaleko zenbakia duten enplegatu publikoen ziurtagiri elektronikoak kalifikatuak izango dira, eta Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan adierazitakoa eta

identitatearen eta sinadura elektronikoaren arloan indarrean dauden legeak beteko dituzte; hala-ber, enplegatu publikoen ziurtagiri elektronikoaren erabilera, gaitasun eta funtzionaltasun bera izango dute, baina ziurtagiri hori egitea justifikatu zuten jarduketetara mugatuta.

74. artikulua.– Administrazioaren sinadura elektronikoa.

Administrazioak zehaztuko du, administrazio elektronikoaren eskumena duen administrazio-organo-ko titularraren ebazpenaren bidez, zein kasutan erabiliko diren sinadura elektronikoko sistema hauek:

a) Administrazioaren zigilu elektroniko kalifikatua.

b) Egiatzapen-kode segurua: dagokion egoitza elektronikoan sartuz dokumentuaren osotasuna egiaztatzeko aukera gaituta egongo da betiere.

75. artikulua.– Administrazioaren identifikazioa.

1.– Administrazioak zigilu elektronikoaren bidez identifikatu ahal izango du bere burua. Zigilu elektroniko horiek barnean hartuko dituzte identifikazio fiskaleko zenbakia eta dagokien izendapena, bai eta titularraren identitatea ere, administrazio-organoen zigilu elektronikoaren kasuan.

2.– Zigilu elektronikoak sortzeko, ebazpen bat emango du administrazio elektronikoaren eskumena duen administrazio-organoaren titularrak, eta horren berri emango da egoitza elektronikoan. Ebazpen horretan, hauek jaso beharko dira:

a) Zigiluaren titularra den organoa, organismo publikoa edo zuzenbide publikoko entitatea, berak izango baitu zigiluaren erabileraren gaineko erantzukizuna; beraz, saila, organismoa edo entea ere adierazi beharko dira, atxikipenekoa, loturakoa edo mendekoa izan.

b) Sinadura- eta zigilu-sistema aplikagarriaren ezaugarri tekniko orokorrak.

c) Zigilua egiaztatzeko balidazio-zerbitzua.

d) Zer jarduketa eta prozeduratan erabili ahal izango den.

3.– Zigilu elektronikoaren ziurtagiriek eduki hauek behintzat izango dituzte:

a) Zer ziurtagiri-mota den, «zigilu elektronikoa» izendaturik.

b) Ziurtagiri-subjektuaren izena.

c) Ziurtagiri-subjektuaren identifikazio fiskaleko zenbakia.

76. artikulua.– Administrazio-jarduketa automatizaturako egiaztapen-kode seguruan oinarritutako sinadura-sistemak.

1.– Administrazioak dokumentuak egiaztatzeko kode seguruko sistemak erabili ahal izango ditu jarduketa automatizatuen garapenean, 40/2015 Legearen 42. artikuluan eta Sektore publikoak bitarteko elektronikoaren bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen mar-txoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 21. artikuluan xedatutakoaren arabera.

2.– Sistema erabili ahal izateko, administrazio elektronikoaren eskumena duen adminis-trazio-organoaren titularrak ebazpena eman beharko du, honako hauek barne hartuta:

a) Zer administrazio-jarduketari aplikatzen zaion.

b) Zer xedapen aplikatu behar zaizkion jarduketari.

c) Zein diren sistema erabiltzeko organo arduradunak.

d) Zer egoitza elektronikotarako irispidea izango duten interesdunek jarduketaren edo dokumentuaren edukia egiaztatzeko.

e) Zer eskuragarritasun-epe dagoen dokumentu bati aplikatutako egiaztapen-kode segurua egoitza elektronikoa egiaztatzeko.

Epe hori bost urte izango da gutxienez, baldin eta ez badago xedatuta epe luzeago bat gaiaren ziozko araudi berezian. Behin dokumentua ez dagoenean eskuragarri egoitza elektronikoa edo lotutako egoitza elektronikoa, hura beste bide batzuetatik eskuratzeko aukera administrazio publiko bakoitzak dokumentu-kudeaketako politikaren bidez ezarrita duen kontserbazio-estrategiaren arabera arautuko da.

f) Zer errekurtso jar daitezkeen jarduketaren aurka, zer administrazio-organori edo organo judiziali aurkeztu behar zaizkion, eta zer epetan, hargatik eragotzi gabe interesdunek egoki iritzitako beste edozein errekurtso jartzeko aukera.

g) Interesdunen eskubideak, askatasunak eta interes legítimoak babesteko neurriak.

77. artikulua.– Dokumentuak eta datuak elektronikoki trukatea komunikazio-ingurune itxietan.

1.– Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 25. artikulua ezartzen duenez, komunikazio-ingurune itxietan transmititutako dokumentu elektronikoa eta datuak baliozkotzat hartuko dira igorleak eta jasotzaileak autentifikatu eta identifikatzeko, artikulua honetan ezarritako baldintzetan, eta ez da beharrezkoa izango kapitulu honetan xedatutako identifikazio- eta autentifikazio-sistemak erabiltzea, dokumentu eta datu horiek honako hauen artean transmitituz gero:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorra eta beste administrazio publiko batzuk.

b) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorra eta zuzenbide publikoko organismo eta entitateak.

c) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko eta haren Administrazio instituzionaleko organoak, bai eta haren sektore publikoko gainerako organoak ere, zuzenbide publikoari lotutako prozeduretan.

2.– Transmisio horren baldintzek eta bermeek barne hartuko dute igorle eta jasotzaile baimendunen zerrenda eta trukatu beharreko dokumentuen eta datuen izaera; honela ezarriko dira horiek guztiak:

a) Administrazio elektronikoa eskumena duen organoak ezarriko ditu, baldin eta komunikazioetako parte-hartzaileak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrekoak, haren Administrazio instituzionalekoak edo gainerako sektore publikoak badira, zuzenbide publikoari lotutako prozedurei dagokienez.

b) Parte hartzen duten administrazio publikoekin hitzarmenak sinatuz ezarriko dira.

3.– Nolanahi ere, bermatu egin behar dira komunikazio-ingurune itxiaren segurtasuna eta transmititzen diren datuen babesa, Segurtasunaren Eskema Nazionalak ezarritako betebeharrekin bat etorritik.

III. KAPITULUA

INTERESDUNEN ORDEZKARITZA

78. artikulua.– Ordezkarri bidez jardutea.

1.– Jarduteko gaitasuna duten interesdunek legezko ordezkari baten bidez edo borondatezko ahalordeen bidez jardun ahal izango dute Administrazioaren aurrean, bai jarduteko gaitasuna duen pertsona fisiko baten bidez, bai pertsona juridiko baten bidez estatutuetan hala aurreikusita badauka.

2.– Administrazio publikoekin harreman elektronikoak izatera behartuta dauden interesdunen ordezkariak behartuta daude, orobat, harreman elektronikoak izatera ordezkari-tz-jardunean.

3.– Ordezkaritza edo ahalordetzea akreditatzeko, hura izan badela sinesgarritasunez erakusten duen edozein bide erabil daiteke, zuzenbidean baliozkoa bada. Honela, adibidez:

a) Apud acta ahalordetzearen bidez, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan agerraldi pertsonala eginez edo egoitza elektronikoan agerraldi elektronikoa eginez.

b) Ahalordeen erregistro elektronikoko inskripzioa egiaztatuz edozein administrazio publikotan.

c) Ordezkarrien ziurtagiri elektronikoa kalifikatuaren bidez.

d) Matrizea notario-artxiboetan edo merkataritza-erregistroetako inskripzioetan jasota daukan dokumentu publikoaren bidez.

e) Espediente jakin baterako soilik borondatezko ordezkari-tz eman ez, horretarako normalizatu-tako inprimakia erabilita. Inprimaki hori egoitza elektronikoan egongo da eskuragarri.

79. artikulua.– Ordezkaritza-rako gaikuntza.

1.– Oro har edo berariaz, Administrazioak pertsona fisikoak edo juridikoak gaitu ahal izango ditu; horretarako, pertsona horiei baimena emango die interesdunen ordezkari gisa zenbait transakzio elektronikoa egiteko.

Egoitza elektronikoa argitaratuko da zer izapide elektronikoa egin daitekeen ordezkari-tz horren bidez.

2.– Gaikuntza hori herritarrei arreta emateko eskumena duen administrazio-organoaren titularrak emandako ebazpenaren edo formalizatu-tako hitzarmenaren bidez egingo da.

3.– Gaikuntza honako hau zehaztu beharko da:

a) Gaitutako pertsonak.

b) Gaikuntza-ren xede diren prozedurak eta izapideak eta aplikatu behar diren arauak.

c) Aplikatu behar diren baldintzak eta betebeharrak.

4.– Pertsona gaituek jarduketa bakoitza-rako behar den ordezkari-tz izan beharko dute. Administrazioak ordezkari-tz egiaztatze-ko eskatu ahal izango du noiznahi, eta Administrazioak onartutako dokumentu normalizatu-en bidez emandakoa izango da baliozkoa. Ordezkaritza nahikorik ez badago, behar diren erantzukizunak eskatuko dira.

80. artikulua.– Ahalordeen erregistro elektronikoa.

1.– Ahalordeen erregistro elektronikoa inskribatuko dira Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean araututa dauden ahalordetzeak.

2.– Beste administrazio-erregistro batek, bere jarduketa-arlorako, gairako edo berariazko izapideetarako ahalordetzeak behar baditu, guztiz elkarreragingarria izan beharko du ahalordeen erregistro elektronikorekin.

Halaber, ahalordeen erregistro elektronikoa elkarreragingarria izan beharko du gainerako administrazio publikoen ahalorde-erregistroekin.

3.– Ahalordeen erregistro elektronikora egoitza elektronikotik iritsi ahal izango da, herritarrek beren ahalordetzeak kudea ditzaten.

4.– Ahalordeen erregistro elektronikoa ez da erregistro publikoa, eta, beraz, interesdunak ahalordedun edo ordezkartza-emaile den ahalordeei buruzko informazioa soilik eskuratu ahal izango du.

5.– Herritarrentzako arretaren eskumena duen saileko titularren agindu bidez arautuko dira ahalordeen erregistro elektronikoen funtzionamendu-eskakizunak eta -baldintzak.

6.– Egoitza elektronikoa argitaratuko da ahalordetzeko aukera duten izapide eta prozeduren zerrenda.

81. artikulua.– Ordezkaritza akreditatzea eta egiaztatzea notario-dokumentu publikoetan, merkataritza-erregistroaren ziurtagirietan edo jabetza-erregistroaren ziurtagirietan.

1.– Ahalordeen erregistro elektronikoa elkarreragingarria izango da merkataritza-erregistroarekin, jabetza-erregistroarekin eta notario-protokoloekin.

2.– Ahalordeen erregistro elektronikoen bidez, egiaztatu eta baliozkotu ahal izango da hirugarren baten izenean jarduten dutenen ordezkartza; horretarako, kontsulta egingo zaie beste erregistro baliokide batzuei, merkataritza-erregistroari, jabetza-erregistroari eta notario-protokoloari.

3.– Alegatutako ordezkartza notario-dokumentu publikoren baten edo merkataritza-erregistroek egindako ziurtagiriren baten ondoriozkoa bada, interesdunak dagokion erregistro-ziurtagiri elektronikoa aurkeztu beharko du, edo, gutxienez, kode segurua adierazi beharko du, edo dokumentu elektronikoa irispidean izateko eta egiaztatzeke beste sistemaren bat.

4.– Administrazioak berak egiaztatuko du papereratze hori autentikoa eta osoa den, bai eta erregistro-ziurtagiri elektronikoa automatikoki izapidetzeko behar diren metadatuertarako irispidea ere; horretarako, doako irispidea izango du Notariotzaren Kontseilu Nagusiak edo Erregistratzaileen Elkargoak horretarako prest izan beharko duen helbide elektronikoen bidez.

5.– Halaber, Administrazioak egiazta dezake merkataritza-erregistroan inskribatutako ordezkartzak indarrean dauden edo baliogabetu edo kendu egin diren, datu hori doan eta elektronikoki kontsultatuz.

IV. KAPITULUA

DOKUMENTUAK ERREGISTRATZEA.

82. artikulua.– Erregistro elektronikoa orokorra.

1.– Erregistro elektronikoa orokorra aplikazio korporatibo komuna eta zeharkakoa da, non Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokor osoan, haren Administrazio instituzionalean eta haren sektore publikoko gainerako erakundeetan, zuzenbide publikoari lotutako prozedurei dagokienez, jasotzen den edo handik bidaltzen den dokumentu, eskabide, idazki eta komunikazio ororen

idazpena egingo baita eta dokumentuen sarrera- eta irteera-erregistroen idatzohar sinesgarria elektronikoki jasota geratuko baita.

Bitarteko elektronikoak erabiliz, komunikazio-ingurune itxietan edo ezarritako dauden protokolo eta arau espezifikoaren arabera transmititzen diren dokumentuak jasotzean edo horiei irteera ematean, ez da erregistratu behar.

2.– Erregistro elektronikoa orokorra bakarrik izango da Administrazio orokorreko eta instituzionalerako organo guztientzat, bai eta haren sektore publikoko gainerako organoentzat ere, Euskal Autonomia Erkidegoko zuzenbide publikoari lotutako prozeduretan, eta herritarrei arreta emateko eskumena duen administrazio-organok kudeatuko du.

3.– Erregistro elektronikoa orokorra guztiz elkarrengarria izan behar du gainerako administrazio publikoen erregistroekin, bermatuta geratzeko haien bateragarritasun teknologikoa eta elkarrengarriaren konexioa eta, orobat, erregistro-idazpenen eta edozein erregistroan aurkezten diren dokumentuen transmisio telematikoa.

4.– Dokumentu elektronikoa zer formatutan onartuko diren jakinaraziko du erregistro elektronikoa orokorra; hau da:

a) Egoitza elektronikoko zerbitzu, prozedura eta izapideei dagozkien dokumentu elektronikoa normalizatuak, aldeztu aurretik ezarritako formatuen arabera beteak. Interesdunak bertan adieraziko du administrazio-organok hartzailea zein den.

b) Izapidetze elektronikorik ez duten eskabide, idazki eta komunikazioak aurkezteko egoitza elektronikoa eskuragarri dauden formulario elektronikoa orokorra.

c) Edozein administrazio publikoari zuzendutako eskabideak, idazkiak eta komunikazioak.

5.– Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.8 artikuluaaren arabera, ez dira erregistroan aurkeztutako joko beren araubide bereziaren arabera beste aurkezpen-moduren bat behar duten dokumentuak eta informazioa. Halakoetan, prozedura izapidetzeko eskumena duen administrazio-organok inguruabar horren berri emango dio interesdunari, eta jakinaraziko dio aplikatu behar diren lege espezifikoek zer baldintza eskatzen duten.

6.– Ez da beharrezkoa izango dokumentuen sarrera eta irteera erregistratzea, baldin eta dokumentuak komunikazio-ingurune itxietako bitarteko elektronikoen bidez transmititzen badira, edo ezarritako dauden protokolo eta arau espezifikoaren arabera, eta, zehazki, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko, haren Administrazio instituzionalerako eta sektore publikoko gainerako administrazio-organoren artean transmititzen badira, zuzenbide publikoari lotutako prozeduretan.

7.– Erregistro elektronikoa orokorrera irispidea izateko, Administrazioaren egoitza elektronikora jo behar da; autonomia-erkidegoko data eta ordu ofiziala izango ditu erregistroak, eta urteko egun guztietako hogeita lau orduetan onartuko dira eskabide, idazki eta komunikazioak, hargatik eragotzi gabe ezinbesteko denboraz etetea, mantentze tekniko edo operatiboko arrazoi justifikatuak daudean –etenaldi horiek jakinarazi egingo dira, erregistroan bertan eta egoitza elektronikoa–.

8.– Baldin eta erregistro elektronikoa orokorraren funtzionamendua geldiarazten bada ustekabeko arrazoiengatik edo mantentze-lan tekniko zein operatiboaren ondorioz planifikatuta eta justifikatuta

dauden arrazoiengatik, horren guztiaren berri eman beharko da erregistroan bertan eta egoitza elektronikoan, eta hauek adierazi:

a) Erregistro-gaietan laguntzeko zein bulego erabil daitekeen dokumentazioa aurkezteko ordezeko aukera gisa.

b) Geldiarazpenak zer ondorio izango dituen administrazio-epeen zenbaketan.

9.– Erregistro elektronikoro korrekak ziurtatuko du dokumentazioaren osotasun-, segurtasun-, normalizazio- eta kontserbazio-bermeak eta -baldintzak betetzen direla, dokumentuak aurkezten diren unetik administrazio-organo eskudunera bidali arte.

83. artikulua.– Erregistro elektronikoro korrekaren hizkuntza-araubidea.

1.– Idatzita dauden hizkuntza ofizialean inskribatuko dira dokumentuak erregistro elektronikoro korrean.

Dokumenturen bat hizkuntza ez-ofizial batean idatzita badago, haren itzulpena erantsi beharko da, hizkuntza ofizialetako edozeinetara egina, erregelamenduz ezarriko den moduan.

2.– Dokumentuak ikusgai jartzeko eta ziurtagirietarako, Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialetarako itzulpena bermatuko da.

84. artikulua.– Erregistro elektronikoro korreko eragiketak.

1.– Erregistro elektronikoro korreko idazpenak Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera egingo dira.

2.– Erregistro elektronikoro korrekak bermatu behar du egiten diren idazpen guztiak jasota gertatzen direla, eta jaso-agiri edo egiaztagiri bat emango du, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.3 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

3.– Erregistro-izapidea amaitu bezain laster, pertsona edo organo hartzaileei bidaliko zaizkie dokumentuak.

4.– Egoitza elektronikoan argitaratuko da, hartzailearen arabera, zer bidalketa-arau bete behar diren erregistro elektronikoro korrean erregistratzen diren idazki eta dokumentuak beste entitate edo administrazio publiko batzuetara helarazteko.

5.– Herritarrei arreta emateko eskumena duen sailburuaren agindu baten bidez arautuko dira erregistro elektronikoro korrekaren funtzionamendua, erregistra daitezkeen dokumentuak, erkaketa- eta erregistro-eragiketak, idazpenak, dokumentuen aurkezpena eta digitalizazioa, kopiak eta erregistroaren jaso-agiria eta, halaber, ereduak eta formularioak onartuko dira, zeinak egoitza elektronikoan argitaratuko baitira.

85. artikulua.– Epeak zenbatzea.

1.– Epeak zenbatzeko, dokumentu bat erregistro elektronikoro korrean egun baliogabean aurkezten bada, hurrengo egun balioduneko lehen orduan aurkeztutzat joko da, non eta arauren batek ez duen espresuki onartzen dokumentua egun baliogabean jasotzea. Sarrerako idazpenean, jasotze-egun eta -ordu modura, hurrengo egun balioduneko zero orduak eta segundo bat inskribatuko da.

2.– Administrazio-organoen bete beharreko epeak zenbatzen hasteko, erregistro elektronikorik aurkeztutako data eta ordua hartuko dira kontuan, eta idazkia, eskabidea edo komunikazioa aurkeztu zuenari horren berri emango zaio.

86. artikulua.– Dokumentuak aurkezteko entitate laguntzaileak.

1.– Idazkiak, dokumentuak eta eskabideak Administrazioaren entitate laguntzaileen bidez aurkez daitezke, kasuan kasuko prozedura edo jarduketa erregulatzen duen araudiak hala xedatzen badu.

2.– Halakoetan, zehatz adierazi behar da, batetik, zein den ukitutako kolektiboa eta, bestetik, eskabideak entregatzera soilik mugatuko den lankidetzeta edo, hala badagokio, beste edozein izapidetara zabaldu ahal izango den.

3.– Orobat, berme teknikoak eta antolamendukoak ezarriko dira, honako hauek modu frogagarrian ziurtatzeko: dokumentuen aurkezpen-data; interesdunaren identitatea; eskabidearen, idazkiaren edo komunikazioaren osotasuna eta autentikotasuna; interesdunari jaso-agiria entregatu izana, eta dokumentuak aurkezteak berekin dakarren jarduketa edo prozedura izapidetzeko organo eskudunari informazioa eta dokumentuak bitarteko elektronikoen bidez transmititu izana.

V. KAPITULUA

KOMUNIKAZIOAK ETA JAKINARAZPENAK

87. artikulua.– Interesdunari administrazio-komunikazioak egitea bitarteko elektronikoen bidez.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikuluan xedatutakoaren arabera interesdunak bitarteko elektronikoen erabili behar badiotuzte Administrazioarekin harremanak izateko, gutxienez alderdi hauek komunikatu behar zaizkie interesdunari:

a) Dokumentua edo dokumentuak erregistro elektronikorik aurkeztu ondoren, Administrazioak bete beharreko epeak zenbatzen hasteko kontuan hartuko diren data eta, hala badagokio, ordu efektiboa, bat etorri Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 31.2.c) artikularekin.

b) Eskabidea zer egunetan jaso den organo eskuduneari, gehieneko zer epe dagoen ezarritako prozedura ebazteko eta prozedurari amaiera ematen dioten egintzak jakinarazteko eta, orobat, zer ondorio dituen administrazio-isiltasunak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 21.4 artikularen arabera.

c) Europar Batasuneko organoren bati aurretiazko eta nahitaezko irizpena emateko egingandako eskabidea eta organo horrek Administrazio instruktoari irizpenaren berri emateko bidalitako jakinarazpena, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.1.b) artikularen arabera.

d) Europar Batasunaren eremuan amaitu gabeko prozeduraren bat baldin bada eta horrek eman beharreko ebazpenaren edukia zuzenean baldintzatzen badu, haren berri eman behar da interesdunari, halakorik badela jakin bezain laster, bai eta prozeduraren amaieraren berri ere, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.1.c) artikularekin bat etorri.

e) Administrazio bereko edo beste bateko organo bati nahitaezko txostena egin dezan bideratutako eskabidea eta, hala badagokio, txostena jaso izana, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.1.d) artikulua arabera.

f) Jurisdikzio-organismoak aldeztu aurretik irizpena emateko eskabidea, irizpen hori ezinbestekoa denean prozedura ebazteko, eta irizpenaren edukia, Administrazio jardureak hura jasotzen duenean, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.1.g) artikuluan ezarritakoaren arabera.

g) Administrazio batek beste bati egintza bat deusezta edo berriki dezan egindako errekerimendua, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.2.a) artikuluaekin bat etorriz, eta errekerimendua bete izana edo, hala badagokio, administrazioarekiko auzi-errekursoaren ebazpena.

88. artikulua.– Jakinarazpen elektronikoak.

1.– Administrazioak bitarteko elektronikoak erabiliz egingo dizkie jakinarazpenak herritarrei, interesdunak hala eskatzen duenean edo horrekin ados dagoela adierazten duenean, edo horretara behartzen duen lege-mailako arauen bat edo erregelamendu-xedapenen bat dagoenean.

2.– Jakinarazpen elektronikoak interesduna egoitza elektronikoan agertuz egingo dira, eta, horretarako, interesduna behartuta egongo da aurretiaz bere burua akreditatu eta identifikatzera.

3.– Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 43.3 artikulua arabera, Administrazioak epearen barruan jakinarazteko betebeharra –39/2015 Legearen 40.4 artikuluan jasoa– konplitutzat emango da, jakinarazpena egoitza elektronikoan eskura jartzen denean.

4.– Jakinarazpen-sistemak honako hauek akreditatzeko aukera emango du:

a) Zer egunetan eta ordutan jarri den interesdunaren eskura jakinarazi behar den egintza.

b) Jakinarazpen-izapidea egintzat jotzeko eta eragin juridikoak izateko, zer egunetan eta ordutan eskuratu duen interesdunak jakinarazpenaren edukia, edo zer egunetan eta ordutan baztertu duen berariaz eduki hori edo igaro den Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 43.2 artikuluan adierazitako epea.

5.– Non eta, ofizioz edo hartzailleak eskatuta, ez den egiaztatzen jakinarazpena eskuratzea teknikoki edo materialki ezinezkoa izan dela, jakinarazi behar den egintza interesdunaren eskura jarri eta hamar egun natural igarota interesdunak ez badu haren edukia eskuratu, jakinarazpena baztertutzat joko da, eta izapidea egintzat, eta, beraz, Administrazioak prozedura izapidetzen jarraitu ahal izango du.

6.– Jakinarazpenaren edukia eskuratu baino lehen, jakinaraziko da ezen, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 41. eta 43. artikuluei jarraikiz, jakinarazpen-izapidea egintzat joko dela eta prozedurak aurrera jarraituko duela kasu hauetan:

a) Agerraldia egin eta edukia eskuratzen bada.

b) Jakinarazpena berariaz baztertzen bada.

c) Baztertze-presuntzioa badago, jakinarazpena eskura jarri eta hamar egun naturaleko epean jakinarazpenaren edukia eskuratu ez delako; halakoetan, prozedurak aurrera jarraituko du.

7.– Kontuan hartu gabe interesduna behartuta dagoen Administrazioarekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera, edo jakinarazpenak bitarteko elektronikoen bidez jaso nahi dituela komunikatu duen, interesduna edo haren ordezkaria borondatez egoitza elektronikoa agertzeak eta jakinarazpenaren edukia eskuratzeko edo berariaz baztertzeak erabateko eragin juridikoak izango ditu.

8.– Egoitza elektronikoa agertuz egindako jakinarazpenetan, jaso-agiri bat jarriko da interesdunaren eskura, eta haren bidez justifikatu ahal izango da jakinarazpenaren edukia eskuratu dela edo hura jasotzea baztertu dela.

Jaso-agirian, gutxienez, datu hauek agertuko dira: jakinarazitako egintzaren eta hartzailearen identifikazioa, zer egunetan eta ordutan jarri zen interesdunaren eskura eta hark zer egunetan eta ordutan eskuratu edo baztertu zuen.

9.– Intzidentzia teknikoren batek egoitza elektronikoa ohiko funtzionamendua eragozten badu, amaitu gabe dagoen epea luzatuko da, bai egoitzan agertzeko, bai egindako jakinarazpenak eskuratzeko.

10.– Beste jakinarazpen-sistema batzuk erabili ahal izango dira, jasota uzten badute interesdunak jakinarazpena jaso duela ezartzen diren epean eta baldintzetan.

11.– Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 72.4 artikulua arabera, prozedura bateko interesdunak ezezagunak direnean, jakinarazpena egiteko lekua edo modua ezagutzen ez denean edo jakinarazteko ahalegina egin arren ez denean lortzen jakinaraztea, iragarki-taula elektronikoa bidez egingo da jakinarazpena, eta, horrez gain, kasuan kasuko prozedurari aplikatu beharreko arautegian ezartzen diren ohiko bitarteko bidez.

12.– Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 72.5 artikulua arabera, hautaketa-prozedura edo edozein motatako norgehiagoka-prozedura baten egintzak direnean, hargatik eragotzi gabe kontratatzailearen profilean edo dagozkion aldizkari ofizialetan argitaratzea, iragarki-taula elektronikoa erabiliko da, eta prozeduraren deialdietan emango da horren berri.

13.– Pertsona fisiko edo juridikoen oinordetza-kasuetan –inter vivos zein mortis causa izan–, interesdunaren oinordeko den pertsona edo entitateak, prozeduraren bat dagoela jakin ondoren, oinordetzaren berri emango dio prozedura hori izapidetzeko eskumena duen organoari. Hain zuzen ere, jakinarazpen hori 15 egun balioduneko epean egin beharko da, oinordetza eraginkor izan eta hurrengo egunetik edo, hala badagokio, pertsona fisikoaren heriotza erregistro zibilean inskribatzen denetik zenbatzen hasita.

Pertsona edo entitate oinordekoak adierazi den epea igaro eta gero egiten badu komunikazioa, ez-betetze horren ondorioz jakinarazpenetan gertatzen diren akatsak, komunikazioaren aurretikoak, interesdunari egotziko zaizkio; horrenbestez, Administrazioak egintzat joko du, ondorio guztietarako, interesdunak baliarazi ez duen oinordetzako pertsona juridiko edo fisikoari jakinarazpen elektronikoa egoitza elektronikoa eskura jartzeko duen betebeharra.

Prozedura amaituta ez badago, hura izapidetzeko arduraren organoak pertsona edo entitate oinordekoari baimena emango dio lehendik eginak dauden jakinarazpen elektronikoa eskuratzeko, oinordetza eragin duen egitatearen egunetik aurrera; horrez gainera, egun horretatik aurrera egin behar diren jakinarazpen elektronikoa pertsona edo entitate oinordeko horren eskura jarriko dira.

Pertsona fisiko oinordekoa ez badago behartuta Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak izatera edo ez badu harremanetarako kanal hori hautatu, aurrerantzean egin

beharreko jakinarazpenak paperean egingo dira, hargatik eragotzi gabe espediente osoa eskuratzeko bermea.

89. artikulua.– Jakinarazpena eskura jarri izanari buruzko abisua.

1.– Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 41.6 artikuluan ezarritakoaren arabera, jakinarazpena paperean edo bitarteko elektronikoen bidez egin den alde batera utzita, Administrazioak abisu bat bidaliko dio interesdunari edo, hala badagokio, haren ordezkariari, eta adieraziko dio jakinarazpen bat eskura jarri diola egoitza elektronikoa.

2.– Abisua bidaltzen ez bada ere –informatiboa izango baita soil-soilik–, jakinarazpena guztiz baliozkoa izango da.

3.– Interesdunak edo haren ordezkariak borondatez horretarako adierazi duen gailu elektronikora edo helbide elektronikora, edo bietara, bidaliko da abisua.

4.– Administrazioari egindako komunikazioarekin, interesdunak onartzen du gailu horretara edo helbide elektronikora horretara irispidea duela. Bitarteko elektronikora horiek operatibo edo irispidean egoteari utziz gero, interesdunak nahitaez eman behar dio horren berri Administrazioari, abisuak bitarteko horietara igor ez ditzan. Betebehar hori ez betetzeak ez dio Administrazioari inolako erantzukizunik ekarriko operatibo ez dauden bitarteko horietara igorritako abisuengatik.

5.– Baldin eta interesduna behartuta badago harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera eta Administrazioak ez badu harekin elektronikoki harremanetan jartzeko daturik, jakinarazpena eskura jarri zaiola abisatzeko, ofizioz hasitako prozeduretan, Administrazioaren lehenengo jakinarazpena paperean egingo da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 42.2 artikuluan zehaztutako moduan.

Bertan, interesdunari ohartaraziko zaio hurrengo jakinarazpenak elektronikoki egingo direla, eta egoitza elektronikoa agertu beharko duela, eta jakinaraziko zaio, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 41.1 artikuluan aurreikusitakoaren arabera, gailu elektronikoa bat, helbide elektronikoa bat edo biak identifika ditzakeela, horien bidez abisatzeko ondorengo jakinarazpen elektronikoa eskura jarri direla.

90. artikulua.– Zerbitzu publikoen erabiltzaileei buruzko datu-base korporatiboa.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak zerbitzu publikoen erabiltzaileei buruzko datu-base korporatiboa sortuko du; herritarrekin harremanetan jartzeko datuak jasoko dira han, eta zerbitzu publiko eta prozedura guztietarako erabiliko da.

Informazio-sistema guztiek erabili beharko dute datu-base korporatibo hori, herritar hartzaileen kolektiboa zein den alde batera utzita.

2.– Harremanetarako datuak interesdunek emango dituzte, kanal hauetatik komunikazioak eta jakinarazpenak jaso ahal izan ditzaten:

a) Aurrez aurreko kanala: posta bidezko komunikazio eta jakinarazpenak egiteko ezinbestekoak diren datuak, baldin eta pertsona fisikoek kanal hori aukeratu badute eta ez badaude behartuta Administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera.

b) Kanal elektronikoa: egoitza elektronikoa agertuz egingo diren komunikazio eta jakinarazpen elektronikoenetarako ezinbestekoak diren datuak, gailu elektronikoa edo helbide elektronikoa barne.

Pertsona fisikoek aurretiazko adostasun espresua eman beharko dute, datu pertsonalen babesari buruzko legeetan eskatutakoaren ondorioetarako.

3.– Pertsona fisikoen kasuan, adostasun espresua beharko da, datu pertsonalak babesteari buruzko legerian ageri diren eskakizunen ondorioetarako.

4.– Fitxategi horrek harremanetarako datu hauek bilduko ditu:

a) Izen-abizenak.

b) Pertsona fisikoen kasuan, nortasun-agiri nazionala edo identifikazio-agiri baliokidea.

c) Pertsona juridikoen kasuan, sozietate-izena eta identifikazio fiskaleko zenbakia.

d) Komunikazioetarako hizkuntza.

e) Komunikazio eta jakinarazpenetarako kanala.

f) Telefono mugikorraren zenbakia eta helbide elektronikoa.

5.– Interesdunek titulartasun-datuak irispidean izango dituzte, eta edozein unetan datuok aldatzeko edo ezabatzeko aukera izango dute.

6.– Herritarrentzako arretaren arloko eskumena duen administrazio-organoa da zerbitzu publikoen erabiltzaileei buruzko datu-base korporatiboa ezarri eta kudeatzeko arduraduna.

7.– Administrazio elektronikoaren eskumena duen administrazio-organook berak, hala behar badu, egiaztatu eta kontsultatuko ditu Administrazioak interesdunei buruz dituen datuak, zerbitzu publikoen erabiltzaileen datu-base korporatiboaren administrazio-izapideak egiteko. Datuak trukatzeko sistemen bidez gauzatuko da elkarreragina, baldin eta interesdunak ez badu datuak erabiltzearen aurka egiten modu arrazoituan; izan ere, aurka egiten badu, dagozkion datuak edo dokumentuak aurkeztu beharko ditu.

Erabiltzaileak emandako identifikazio-datuak benetakoak direla egiaztatzeko, identitatea kontsultatzeko eta egiaztatzeko zerbitzua erabiliko da.

91. artikulua.– Administrazio-organoen arteko komunikazioa.

Administrazioak bitarteko elektronikoak erabiliko ditu, bai bere organoen arteko komunikazioetan, bai beste administrazio publiko batzuekiko komunikazioetan, arrazoi tekniko justifikatuak direla-eta ezinezkoa ez bada behintzat.

VI. KAPITULUA

DOKUMENTUAK KUDEATZEA

92. artikulua.– Dokumentu elektronikoak kudeatzeko politika.

1.– Dokumentu elektronikoa modu elektronikoan jasota dagoen edozein eratako informazioa da; euskarri elektronikoan artxibatuta dago, formatu jakin batean, eta identifikatu egin daiteke, eta tratamendu berezitua izan dezake.

2.– Data-orduen zigilua bitarteko elektronikoak erabiliz dokumentu elektronikoei esleitzen zaizkien data eta ordua dira.

Esleipen hori data-orduen zigilatze-zerbitzuak emateko onartuta dagoen ziurtapen-zerbitzu emaille baten bidez egingo da; dokumentuan ageri den data-orduen marka zehatza eta osoa dela ziurtatu beharko du zerbitzu horrek, unean-unean indarrean dagoen autentifikazio-sistemaren arabera.

3.– Dokumentu elektronikoak osagai hauek ditu:

- a) Dokumentuaren edukia edo datu multzoa eta informazioa.
- b) Sinadura elektronikoa –bakarra edo bat baino gehiago, hala badagokio–.
- c) Data-orduen zigilua, hala badagokio.
- d) Metadatuak.

4.– Dokumentu elektronikoetako metadatuaren eskuragarritasuna eta osotasuna bermatuko dira, eta dokumentuaren eta metadatuaren arteko loturei modu iraunkorrean eutsiko zaie.

5.– Beste administrazio publiko batzuekin trukaturiko diren edo herritarrek kontsultatuko dituzten dokumentu elektronikoek Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalean eta hura garatzeko arauetan formatuari, egiturari eta metadatuari buruz ezarritako gutxienezko baldintzak bete behar dituzte.

6.– Dokumentu-kudeaketan eskudun den sailaren agindu baten bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren dokumentu elektronikoak kudeatzeko politika onetsi eta eguneratuta mantenduko da. Gainera, politika horrek elkarreragingarritasunaren eta segurtasunaren eskema nazionaletan, eskema horiek garatzeko arauetan eta datu pertsonalak babestearen arloan indarrean dauden legeetan ezarritako baldintzak bete beharko ditu.

7.– Dokumentu elektronikoak kudeatzeko politikak honako hauek barne hartuko ditu:

- a) Erantzukizunak esleitzeko gidalerroak.
- b) Dokumentuak kudeatzeko eta gordailu elektronikoak administratzeko programen, prozesuen eta kontrolen definizioa.
- c) Zer metadatu izango dituzten Administrazioak sortzen dituen administrazio-dokumentu elektronikoek eta nola lotuko zaizkien metadatuak herritarrek aurkezten dituzten dokumentu elektronikoei.

93. artikulua.– Administrazio-dokumentu elektronikoa.

1.– Administrazio-dokumentu elektronikoa hau da: modu elektronikoan jasotako edozein eratako informazioa, euskarri elektroniko batean artxibatuta dagoena, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalean eta dagokion araudian onartutako identifikazioa eta tratamendu berezitua izan ditzakeen formatu jakin batean, eta administrazio-zuzenbidearen araberrako eginkizunak betetzean sortu, jaso edo txertatu dena.

2.– Administrazioaren organoek balio osoz emandako dokumentu elektronikoak alderdi hauek izango ditu beti:

- a) Dekretu honetan arautzen diren sinadura elektronikoetako bat.
- b) Denborazko erreferentzia bat; alegia, data-orduen zigilu kalifikatua.

3.– Bitarteko elektronikoen bidez izapidetutako administrazio-prozedura baten esparruan, organo jardulea behartuta badago interesdunari administrazio-dokumentu elektroniko bat ematera, dokumentua eman ordez, hartara bitarteko elektronikoen bidez irispidea izateko behar diren datuak eman ahal izango dizkio.

4.– Herritarren edo beste administrazio batzuen eskura jarritako administrazio-dokumentu elektronikoak irispidean izatea eta deskargatu ahal izatea bermatuko du Administrazioak, nola egoitza elektronikoaren bidez, hala herritarrei arreta emateko zehaztuko diren kanalen bidez.

5.– Administrazio-dokumentu elektroniko batean edo espediente baten parte den dokumentu batean sartzean, hauek ikusi ahal izango dira:

a) Dokumentu elektronikoaren edukia.

b) Dokumentuko sinaduren oinarrizko informazioa.

c) Metadatuaren deskribapena eta balioa edo edukia.

d) Denborazko erreferentzia bat, kasuan kasuko prozeduren arau erregulatzailiek zehazten dutenaren arabera:

– Data-orduen marka; hau da, bitarteko elektronikokoak erabiliz dokumentu elektroniko bati esleitutako data eta, hala badagokio, ordua.

– Denbora-zigilu elektroniko kalifikatua; hau da, bitarteko elektronikoen bidez dokumentu elektroniko bati esleitutako data eta ordua, konfiantzazko zerbitzuen emailere kalifikatu batek egiaztatuta dokumentuaren data-orduen markaren zehaztasuna eta osotasuna.

Denbora-zigilu elektroniko ez-kalifikatuak data-orduen marken baliokideak izango dira ondorio guztietarako.

94. artikulua.– Espediente elektronikoa.

1.– Urriaren 1eko 39/2015 Legeak 70. artikuluan eta Euskal Autonomia Erkidegoko Dokumentu-kudeaketa Integralaren eta Dokumentu-ondarearen ekainaren 23ko 5/2022 Legeak 3.f) artikuluan ezarritakoaren arabera, administrazio-espedientea dokumentu eta jarduketan multzo ordenatua da, administrazio-ebazpenaren aurrekari eta oinarri izateko balio duena eta hura betearazteko eginbideak ere jasotzen dituena.

Espedienteak formatu elektronikoa izan behar du, eta haren osagai izan behar duten dokumentu, froga, irizpen, txosten, erabaki, jakinarazpen eta gainerako eginbideak ordenaturik batuz osatu behar da, eta barnean dituen dokumentu guztien aurkibide zenbakitu batekin joan behar du bidaltzen denean.

Dokumentu elektroniko jakin bat zenbait administrazio-espedienteren parte izan daiteke.

2.– Espediente elektronikoa osatzeko erantzukizuna hura izapidetzeko eskumena duen administrazio-organoarena da.

3.– Administrazio-espediente elektronikoen orrialdekatzea aurkibide elektroniko autentifikatuaren bidez egingo da, zeinak espedientearen osotasuna bermatuko baitu eta behar den guztietan berreskuratzeko aukera emango.

Aurkibide elektronikoa autentifikatua espedientea izapidetzeko osatu duen organoaren titularrak sinatuko du, edo elektronikoki zigilatu ahal izango da, haren osotasuna bermatzen duen sistema baten bidez, automatikoki osatzen diren espediente elektronikoen kasuan.

4.– Administrazio-espedienteetako interesdunek eskubidea dute espedientearen kopia bana eskuratzeko.

5.– Administrazio publikoekin harreman elektronikoa dituzten interesdunek espediente elektronikoa irispidean izateko duten eskubidea, eta, hala bada, gokie, espedientearen kopia osoa edo partziala eskuratzeko duten eskubidea, baliatuzat joko da espedientea egoitza elektronikoa hien eskura jarritakoan.

Ondorio horietarako, eskabidearen administrazio hartzaileak espediente elektronikora irispidea ematen duen helbide elektronikoa edo lokalizatzailea helaraziko dio interesdunari, edo, hala bada, gokie, haren ordezkariari.

Bermatuta egongo da haren bidez interesdunak espedientera irispidea izango duela dokumentu elektronikoa kudeatzeko politikak eta kasuan kasuko agintaritzak kalifikatzaileak onartutako kontserbazio- eta irispide-egutegiak zehazten duten denboran, eta bete egiten direla datu pertsonalen babesari, gardentasunari eta informazio publikoaren irispideari eta dokumentu-, historia- eta kultura-ondareari buruz aplikatu behar diren arauak.

6.– Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionala eta hura garatzeko arauak bete beharko dira espediente elektronikoa bidali eta eskura jartzeko. Salbuespen gisa, posible izango da beste egitura batzuk erabiltzea beste administrazio publiko batzuekin espediente elektronikoa trukatzeko, baldin eta alde aurretik horri buruzko akordioa egin bada haiekin.

7.– Bidali edo eskura jarriko diren espediente elektronikoen honako hauek jasoko dira:

a) Aurkibide elektronikoa; espediente elektronikoen osotasuna bermatuko du, eta beharrezkoa den guztietan berreskuratzeko aukera emango du.

b) Dekretu honetan ezarritako sinadura-sistemak erabiliz, administrazio, organo edo entitate jarduleak aurkibide elektronikoa emandako sinadura.

c) Espediente elektronikoen metadatuak.

d) Dokumentu elektronikoa, zeinak zenbait espedienteren parte izan baitaitezke.

8. «Nire Karpeta / Mi Karpeta» karpeta eskuragarri ez dauden espedienteak Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoaren Artxibo Sistemaren egongo dira, baldin eta lege onartutako kontserbazio- eta irispide-egutegiak betez ezabatu ez badira.

95. artikulua.– Dokumentu elektronikoa kontserbatzea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Dokumentazioaren Baloraziorako, Aukeraketarako eta Dokumentaziora Jotzeko Batzordea da dokumentuak eta espedienteak edozein euskarritan kontserbatzeko epeak ezartzeko organo eskuduna.

2.– Dokumentu elektronikoa kontserbatzeko modua dela eta, irispidea bermatu behar da, eta barnean hartu hauek, gutxienez: dokumentuaren identifikazioa, edukia, metadatuak, sinadura – halakorik baldin badu–, egitura eta formatua.

Bestalde, dokumentuei buruzko informazioa datu-baseetan ere sartu ahal izango da, baldin eta irizpide hauek jasotzen badira hor: dokumentuen jatorrizko formulario edo eredu elektronikoak birsortzeko irizpideak eta datu horiek identifikatzeko edo sinadura elektronikoa egiaztatzeko irizpideak.

3.– Artxibatuta dauden dokumentu elektronikoen kontserbazioa, irispidea eta kontsulta bermatzeko –alde batera utzita zenbat denbora igaro den dokumentuak eman zirenetik–, datuak beste formatu eta euskarri batzuetara eraman daitezke, bermatuta, betiere, beste aplikazio batzuen bidez haietara irispidea izango dela.

Dokumentu elektronikoak epe luzean kontserbatzen direla bermatuko duten babes digitalerako jarduketak planifikatuko dira.

4.– Edonola ere, dokumentu-kudeaketaren segurtasuneko arduradunek, artxibo elektronikoa zaindu eta kudeatzeko arduradunek eta dokumentazioa sortzen duten unitateetako arduradunek gainbegiratuta, behar diren planak ezarri eta bitarteko teknologiko egokiak prestatuko dira, datuak beste formatu eta euskarri batzuetara migratzeko –hain zuzen, datuen autentikotasuna, osotasuna, eskuragarritasuna, kontserbazioa eta dokumentu-irispidea bermatzen dutenetara–, baldin eta datuon lehengo formatuak Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalean eta dagokion araudian onartutako formatuen artean egoteari uzten badio.

96. artikulua.– Dokumentuak kontserbatzeko epea eta dokumentuak suntsitzea.

1.– Dokumentu hauek sei hilabete kontserbatuko dira interesdunaren eskura, hark jaso ahal izateko, erregelamenduz epe luzeagoa ezartzen ez bada:

a) Paperean aurkeztutako dokumentuak, behin digitalizatuta daudenean, aurkeztutako unean bertan interesdunari itzuli ezin zaizkionak, dena delakoagatik.

b) Gailu baten txertaturik formatu elektronikoa aurkeztutako dokumentuak, gailu hori ezin zaionean itzuli interesdunari aurkeztutako unean bertan, dena delakoagatik.

2.– Aurreko apartatuan aurreikusitako epea igarotakoan, dokumentuak suntsitu egingo dira, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren dokumentu elektronikoak kudeatzeko politikan ezarritakoarekin bat etorritz, baldin eta balio historikoa, artistikoa edo bestelako balio garrantzitsuren bat duten dokumentuak ez badira, edo sinadurak edo eskuz idatzitako bestelako adierazpenek edo adierazpen mekanikoek balio bereziren bat ematen ez badiote dokumentuari.

3.– Artikulu honetan aurreikusi ez den beste edozein dokumentu ezabatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko dokumentu-kudeaketa integralaren eta dokumentu-ondarearen araudian xedatutakoa beteko da.

4.– Jatorrizko dokumentu baten kopia autentiko bat edo euskarri ez-elektronikoa dagoen eta espedientean eta dokumentu-seriean gordetzen den dokumentu baten kopia autentiko bat sortzen denean, jatorrizko bulego, artxibo edo egoitzara itzuliko da, eta han dokumentu-kudeaketa integralari eta dokumentu-ondareari buruzko araudia aplikatuko zaio, dagokion eremuan, Euskal Autonomia Erkidegoko Dokumentazioaren Baloraziorako, Aukeraketarako eta Dokumentaziora Jotzeko Batzordeak ezarritakoari jarraikiz.

97. artikulua.– Artxibo elektroniko bakarra.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko artxibo elektroniko bakarra sistema eta zerbitzu multzo bat da, behin administrazio-prozedurak edo dagozkien jarduketak amaitu direnean, ahalbidetzen duena dokumentu eta espediente elektronikoak eta beste dokumentu multzo

edo informazio batzuk kudeatzea, zaintzea eta berreskuratzea, Euskal Autonomia Erkidegoko Dokumentazioaren Baloraziorako, Aukeraketarako eta Dokumentaziora Jotzeko Batzordeak zehaztutako epeetan, erregelamendu bidez garatuko denaren arabera.

2.– Administrazio-jarduketetan erabili diren eta administrazio-espeditentea osatzen duten dokumentu elektroniko guztiak kontserbatuko dira artxibo elektroniko bakarrean, bai eta herritarrek eta Administrazioak izandako harremanen froga-balioa duten dokumentuak ere.

3.– Artxibo elektroniko bakarraren kudeaketak biltegiratutako espeditenteen eta dokumentuen autentikotasuna, kontserbazioa, osotasuna, konfidentzialtasuna, eskuragarritasuna eta zaintza-katea bermatu beharko ditu, bai eta horietarako irispidea ere, honako hauek xedatutako baldintzetan: Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionala eta Segurtasunaren Eskema Nazionala, gardentasunaren, informazio publikorako irispidearen eta gobernu onaren araudia, artxiboen eta ondare historiko eta kulturalaren legedia eta aplikatu behar den araudi espezifikoa, erregelamendu bidez garatzen denari jarraikiz.

VII. KAPITULUA.

DOKUMENTUEN KOPIAK

98. artikulua.– Kopia elektroniko autentikoak.

1.– Martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 47. artikuluan aurreikusitakoaren arabera, dokumentu baten kopia autentikotzat hartuko dira Administrazioak egiten dituenak, baldin eta dokumentuaren edukia eta dokumentua egin duen organoaren identitatea bermatuta geratzen badira.

2.– Kopia elektroniko autentikoak jatorrizko dokumentu publiko administratibo edo pribatu batetik edo beste kopia autentiko batetik egingo dira beti, edozein euskarritan dagoela ere, eta jatorrizko dokumentuen baliozkotasun eta eraginkortasun bera izango dute.

Kopia elektroniko autentikoen identitatea eta edukia bermatzeko, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalean, Segurtasunaren Eskema Nazionalean eta haien garatzeko arau teknikoetan aurreikusitakoa bete beharko dute.

3.– Paper-euskarria edo euskarri ez-elektronikoa duten dokumentuen kopia elektroniko autentikoak lortzeko, dokumentu hori digitalizatu beharko da, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalean eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera.

Digitalizazioa prozesu teknologiko bat da, zeinaren bitartez paper-euskarria edo beste euskarri ez-elektroniko bat duen dokumentu bat dokumentuaren irudi kodetu, leial eta osoa duen fitxategi elektroniko bihurtzen baita.

4.– Administrazioak kopia elektroniko autentiko bat ematen duenean, espresuki hala adierazirik egon behar du kopiaren dokumentuan.

Kopia elektroniko autentikoak dekretu honetan administrazio-jarduketarako aurreikusitako sinadura-sistemetak baten bidez sinatuko dira.

5.– Jatorrizko dokumentu elektronikoaren berdin-berdinak direlako formatu- eta eduki-aldaketarik ez dakarten kopia elektronikoek jatorrizko dokumentu elektronikoaren efikazia juridikoa izango dute.

6.– Formatu-aldaketa dakarten kopia elektronikoko autentikoak aplikazioaren bidez lortuko dira; hain zuzen ere, dokumentu elektronikoen artean bihurtzea eginez, Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionalean eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera.

7.– Paperezko kopia autentikoak elektronikoki sortutako kode bat edo beste egiaztapen-sistema bat izango du, egoitza elektronikoa haren autentikotasuna egiaztatu ahal izateko, dagokion dokumentu elektronikora, sinadurara eta haren nahitaezko gutxieneko metadatueta sartuz.

99. artikulua.– Kopia elektronikoko autentikoak lortzea.

1.– Prozedura batean interesdun direnek noiznahi eskatu ahal izango dute administrazio publikoak baliozko moduan egindako administrazio-dokumentu publikoen kopia autentikoak emateko.

2.– Jatorrizko dokumentua egin zuen organoari zuzenduko zaio eskaera, eta, alde batera utzita abenduaren 9ko 19/2013 Legea –gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa– aplikatzeak dakartzan salbuespenak, hamabost eguneko epean eman beharko dira, eskaera erregistro elektronikoko bakarrean jasotzen denetik aurrera zenbaturik.

3.– Organo hauek izango dute kopia autentikoak egiteko eskumena:

a) Jatorrizko dokumentuak egitea dagokien organoak.

b) Dokumentuak zaintzea eta artxibatzea dagokien organoak.

c) Eskumen-arauek xedatutako organoak.

d) Interesdunek aurkeztutako jatorrizko dokumentuen eta kopia autentikoen kasuan, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak, handik organo eskudunera igorri eta administrazio-espeditante batean sartzeko.

4.– Organo horien titularrek izendatuko dituzte kopia elektronikoko autentikoak egiteko gaituta egongo diren funtzionarioak.

IX. TITULUA

HERRITARREI ARRETA EMATEKO BESTE KANAL BATZUK

I. KAPITULUA

AURREZ AURREKO KANALA

100. artikulua.– Aurretiko hitzordua.

1.– Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren bulego guztietan, aurretiko hitzorduaren bidez kudeatu ahal izango da herritarrentzako aurrez aurreko arreta.

2.– Deialdi eta prozedura guztietan, eta herritarrei horien berri emateko egiten diren publikitate-ekintza guztietan, edozein bitarteko eta euskarri erabiltzen dela ere, berariaz adierazi beharko da aurrez aurreko arreta, ahal dela, hitzorduaren bidez emango dela.

3.– Hitzordua eskatzeko kanalak zein diren jakinarazteko, informazioa argitaratuko da, ongi ikusteko moduan, zerbitzu eta prozeduren fitxetan eta egoitza elektronikoen izapideetan.

101. artikulua.– Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak.

1.– Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoek administrazio-organoaren izaera dute, eta herritarrek balia ditzakete Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta haren Administrazio instituzionaleko administrazio-organoei eskabideak, idazkiak eta komunikazioak aurkezteko.

2.– Erregistro-gaietan laguntzeko bulego dira Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren bulegoak eta sail eskudunaren titularraren agindu baten bidez hala erabakitzen direnak.

3.– Herritarrentzako arretaren arloan eskumena duen organoak eguneratuta izan beharko du beti erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen direktorio geografikoa egoitza elektronikoan, herritarrek hurbilen duten bulegoa zein den jakin ahal izan dezaten, baita 67. artikuluan araututako funtzionario gaituen laguntza izango duten zerbitzuak eta prozedurak ere.

4.– Hauek dira herritarrentzako arreta-bulegoek dituzten eginkizunak, erregistro-gaietan laguntzeari dagokionez:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren zerbitzu, prozedura eta izapideei buruz informatzea.

b) Interesdunei esatea zer identifikazio-kode duen eskabidea, komunikazioa edo idazkia jaso behar duen administrazio-organoak, -zentroak edo -unitateak.

c) Herritarrek edozein administrazio publikotako organoari zuzentzen dizkieten eskabide, idazki eta komunikazioak jaso eta erregistratzea, eta agirien aurkezpen-data eta -ordua egiaztatzen dituen jaso-agiria ematea.

d) Bulegoan jaso edo aurkezten diren paper-euskarriko eskabide, idazki eta komunikazioak digitalizatzea, betiere administrazio publikoetako organoari, organismo publikoari edo zuzenbide publikoko entitateari zuzenduta badaude, eta erregistro elektronikoa orokorrean horiei buruzko idatzoharra egitea.

e) Kopia elektronikoa autentikoa egitea, behin digitalizatu direnean pertsonak aurkeztutako jatorrizko dokumentuak edo kopia autentikoa –bulegoaren bidez administrazio-espeditze batean sartuko direnak dagokion erregistro elektronikoa–.

f) Eskabide, idazki eta komunikazioak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko, haren Administrazio instituzionaleko edo beste administrazio publiko batzuetako organo eskudunetara bidaltzea.

g) Aurrez aurreko apud acta ahalordetzea izapidetzen hastea eta harremanak bitarteko elektronikoz izatera behartuta ez dauden pertsona fisikoen ordezkariak inskribatzea ahalordeen erregistro elektronikoa, pertsona horiek hala eskatzen badute.

h) Jakinarazpenak egitea, interesduna edo haren ordezkaria bat-batean bulegoan agertzen bada eta komunikazio edo jakinarazpen pertsonala une horretan eskatzen badu.

i) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrenekin eta haren Administrazio instituzionalarekin harremanak bitarteko elektronikoz izatera behartuta ez dauden interesdunei bitarteko elektronikoa erabiltzen laguntzea, hala eskatzen badute.

j) Hala badagokio, irteera-idazpenei buruzko idatzoharrak egitea, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak 16. artikuluan xedatutakoaren arabera.

k) Legez edo erregelamenduz esleitzen zaien beste edozein eginkizun.

102. artikulua.– Dokumentuak jaso eta erregistratzea.

1.– Pertsonak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrari zuzentzen dizkioten dokumentuak Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16. artikuluan ezarritakoaren arabera aurkeztu eta erregistratuko dira.

2.– Administrazio-prozedurak hasi edo izapidetzeko asmoz erregistro elektronikorokorrean aurkeztu diren dokumentuak jaso eta erregistratzeak eta haiei erantsitako dokumentazioa tratatzeak berekin dakar 18.3 artikuluan zehaztuta dauden eginkizunak eta atazak betetzea.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak zehaztu ahal izango du zein formatu eta estandarretara egokitu beharko diren erregistro elektronikorokorrean aurkeztutako dokumentuak, betiere Elkarreragingarritasun Eskema Nazionalan eta Eusko Jaurlaritzaren Estandar Teknologikoetan aurreikusitakoa betetzen badute.

4.– Euskarri ez-elektronikoa duten dokumentuak digitalizatu egin behar dira; hain zuzen ere, erregistro-gaietan laguntzeko zein bulegotan aurkeztu diren administrazio-espeditente elektronikoa sartzeko, bulego horrek digitalizatu behar ditu.

98. artikuluan ezarritakoaren arabera, euskarri ez-elektronikoan dauden kopia autentiko edo jatorrizko dokumentu digitalizatuak kopia elektronikoa autentikotzat hartuko dira, eta paperezko euskarrian aurkeztutako dokumentuen balio bera izango dute izapidetzeko.

5.– Aurkeztutako jatorrizko dokumentuak interesdunari itzuliko zaizkio, salbu eta arauen batek agintzen badu dokumentu horiek Administrazioak zaintzekoak direla edo nahitaezkoa bada digitalizatzeko aukerarik ematen ez duen euskarri espezifikoaren batean aurkeztea objektuak edo dokumentuak.

6.– Erregistratutako dokumentuen tamainak erregistroen interkonexio-sistamarako (SIR) ezarriko den ahalmena edo Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio elektronikokoaren plataforma komunaren ahalmena gainditzen badu, administrazio edo organo hartzailerara bidali ordez, dokumentuak eskura jarri ahal izango dira, aurretiaz fitxategiak trukatzeko errepositorio batean gordailututa.

Fitxategiak trukatzeko errepositorio hori titulartasun publikokoa izango da. Bertan gordailutzen diren dokumentuak eta haietan jasota dauden datuak ezin izango dira erabili erregistro-xedearen prozedura erregulatzen duen araudiak ezarritakoez bestelako helburuetarako.

II. KAPITULUA

HERRITARREI ARRETA EMATEKO BESTE KANAL ETA MODALITATE BATZUK

103. artikulua.– Herritarrentzako telefono bidezko arreta.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak 012 linea bat izango du, herritarrei telefono bidezko arreta emateko.

2.– Horrez gainera, Administrazioak linea espezifikoak jar ditzake, prozedura edo deialdi jakin batzuen koiunturazko beharrei aurre egiteko.

3.– Zerbitzu telefonikoaren kostua eta ordutegia Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren web-orrian agertuko dira, eguneratuta beti.

4.– Herritarrentzako arreta telefono mugikorraren kanala erabiliz ere eskaini ahal izango da, bai eta kanal telefonikoak ahalbidetzen dituen aplikazioen bidez ere.

104. artikulua.– Bat-bateko mezularitza.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak, bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren bidez, informazio-kanal orokor bat eskainiko dute, doakoa eta denbora errealean.

2.– Herritarrei arreta emateko bat-bateko mezularitza-kanal horrek ez du emango identifikazio pertsonala eskatzen duen informaziorik, eta ez du datu pertsonalik jasoko. Halako daturik jasoz gero, berehala ezabatuko dira.

3.– Zerbitzua emateko egunak eta ordutegia Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren web-orrian argitaratuko dira.

4.– Bat-bateko mezularitza-kanalaren bidez jasotako kontsultak konplexuak edo landuak badira, beste arreta-maila edo -kanal batzuetara bideratu ahal izango dira.

105. artikulua.– Interakzio eta komunikazio informalak.

1.– Dekretu honen ondorioetarako, herritarrekiko interakzio eta komunikazio informaltzat hartzen dira baldintza hauek betetzen dituztenak:

a) Denbora errealean informazioa emateko edo erantzun orientagarriak edo informatiboak soilik emateko egitea.

b) Ez egitea inoiz administrazio-erregistroen bidez.

c) Erantzunaren edukiak edo formak, erantzunik ezak edo garaiz kanpo erantzuteak ez eragitea ondorio juridikorik.

2.– Komunikazio informalek ezaugarri hauek dituzte:

a) Ez dute identitatearen akreditazio berezirik edo autentifikaziorik behar.

b) Ez dute erregistro elektronikoa gisa baliorik izango, nahiz eta identifikazio-, autentikotasun- eta osotasun-baldintzak beteta egin.

c) Ez dira hartzen administrazio-errekurtsotzat, akzio judizialak egikaritu aurreko erreklamaziozotzat, Administrazioaren ondare-erantzukizuna exijitzeko erreklamaziozotzat edo erreklamazio ekonomiko-administratibotzat, eta, beraz, halako komunikazioek ez dituzte eteten errekurso eta erreklamazio mota horiek aurkezteko ezarrita dauden epeak.

d) Ez dira hartzen Eskariak Egiteko Eskubidea Arautzeko azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoaren babesean aurkeztutako eskabidetzat, ez eta kexatzat edo iradokizuntzat ere, dagokion araudi erregulatzaileraren babesean.

e) Ez dituzte eteten prozeduren epeak, zeinetan komunikazioa aurkeztu duen pertsona interesdun gisa ageri baita.

f) Komunikazioei emandako erantzunak ez dira lotesleak, ez komunikazioak egiten dituenarentzat, ez Administrazioarentzat, ez enplegatu publikoarentzat.

g) Komunikazioa ez badago zuzenduta dagokion entitateari, organoari edo pertsonari, baliteke ez bidaltzea hartzaileari.

3.– Hauek dira interakzio informaleko kanalak:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak sustatutako kanalak eta sare sozial eta parte-hartzaileak, zeinak irispidean egongo baitira «euskadi.eus» web-atari instituzionallean eta «Irekia.euskadi.eus» gobernu irekiaren atarian.

Une oro zainduko da herritarrentzako zerbitzua, eta kanal horietan egiten diren kontsultak beste kanal batzuetara eraman ahal izango dira, erantzuteko.

b) «euskadi.eus» web-atari instituzionalaren postontzi elektronikoa orokorra.

Kanal horren bidez galderak jaso eta gehienez ere bi egun balioduneko epean erantzungo du, posta elektronikoa bidez, Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak edo galdera helarazi zaion arloko organo eskudunak.

c) Kontsultaren edo komunikazioaren xede den arloan eskumenak dituela jotzen den organoaren, administrazio-unitatearen edo enplegatu publikoaren helbide elektronikoa, kontrakoa erabakitzen ez bada.

4.– Herritarrei arreta emateko organo eskudunak artikulu honetan adierazitako komunikazioak eta interakzioak arau ditzake, eta irizpideak, erabilera-arauak eta gomendioak zehaztu ere bai.

5.– Interakzio eta komunikazio informaletan eskuragarri dauden informazioa, zerbitzuak eta edukiak erabiltzeko baldintzak eta horiekiko erantzukizuna atari korporatiboan argitaratuko dira.

106. artikulua.– Herritarrei arreta ematearen arloko berrikuntza.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak sustatuko dute herritarrentzako arretaren arloa etengabe bilakatzen, berritzen eta hobetzen jarraitzea, ez bakarrik etorkizuneko aldaketa sozial eta teknologikoetara egokitzeko, baizik eta, modu proaktiboan, zerbitzu pertsonalizatuak, autozerbitzurako espazio publikoak, Europako barne-merkatuko zerbitzu-leihatila bakarra eta beste hainbat eskaintzeko.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak dagozkion jarduerak egitean lortzen dituen datuak eta informazioa aktibo estrategiko gisa eratuko dira, eta balio publikoa sortzeko eta herritarren onura lortzeko babestu eta kudeatuko dira.

Administrazioak aktibo horren erabilera bultzatuko du, prozesuak, zerbitzuak eta prozedurak bizkortzeko eta automatizatzeko, horiek proaktiboak eta pertsonalizatuak izan daitezen eta datuekin oinarritutako erabakiak hartu ahal izan daitezen.

X. TITULUA

HERRITARREI ARRETA EMATEAREN ARLOKO GOBERNANTZA ETA ZERBITZU ELEKTRONIKOAK

I. KAPITULUA

HERRITARRENTZAKO ARRETAREN KALITATEA

107. artikulua.– Herritarrentzako arreta-zerbitzuen kalitatea.

Herritarrei arreta emateko administrazio-organoen eskudunak arreta-zerbitzuen kalitatea bultzatuko du, egiaztatze-, akreditazio- edo ebaluazio- sistemen bitartez. Sistema horiek, hala badagokio, hurrengo artikuluan arautzen diren zerbitzu-kartetan bilduko dira. Horretarako, organo horrek behar diren prozesuak, erakunde-egitura eta informazio-sistemak izango ditu.

108. artikulua.– Zerbitzu-kartak.

1.– Herritarrei arreta emateko administrazio-organo eskudunak zerbitzu-kartak edo dokumentu baliokideak onar ditzake, non konpromisoak, helburuak eta adierazleak ezarriko baitira, denak ala denak bereizita herritarrentzako arreta-kanalen edo -modalitateen arabera, sexuaren eta hizkuntzaren arabera edo arreta-zerbitzuak ebaluatzeko eta herritarrek haiekiko duten gogobetetasuna neurtzeko balioko duten beste alderdi batzuen arabera.

2.– Zerbitzu-kartak edo dokumentu baliokideak «euskadi.eus» webgunean argitaratuko dira.

109. artikulua.– Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.

1.– Herritarrei arreta emateko eskumena duen organoak herritarrei arreta emateko sistema integralaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa egingo ditu, prozesuak eta zerbitzu publikoak etengabe hobetu ahal izateko –sistema integral hori 21. artikuluan araututa dago–.

2.– Herritarrei arreta emateko organo eskuduneari, zehaztuko diren informazio-sistemez gain, herritarrei arreta emateko sistema integralaren osagai eta aplikazioek sistema hauek izango dituzte: denbora errealeko monitorizazio-sistemak eta zerbitzua kontrolatzeko eta haren jarraipena egiteko adierazleak datuak eta informazioa bildu eta emateko sistema automatizatuak.

Sistema mota biek beharrezkoa den informazioa bidaliko dute herritarrei arreta emateko organo eskudunaren kalitate-sistemaren agente-koadrora.

3.– Nolanahi ere, herritarrentzako arreta-zerbitzuaren kontrolaren, jarraipenaren eta ebaluazioaren parte dira honako hauek:

a) Herritarrei arreta emateko sistema integralaren autoebaluazioa, sistema horren osagaiez arduratzen den administrazio-organo bakoitzeko.

b) Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa, titulu honen II. kapituluari arautzen dena.

c) Herritarrei arreta emateko organo eskudunak egingo dituen jarraipen- eta ebaluazio-txostenak, 113. artikuluan arautzen direnak.

d) Entzute aktiboko sistema, 112. artikuluan arautzen dena.

110. artikulua.– Herritarrei arreta emateko administrazio-informazioaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.

1.– Aldian behin, 28. artikuluan 1. apartatuan aipatuta dauden administrazio-informazioaren kalitate-irizpideak ebaluatuko dira.

2.– Horretarako, herritarrei arreta emateko administrazio-organo eskudunak urteko txostena egingo du, eta han ebaluatuko ditu, oro har, informazioari emandako tratamendua, datu estatistiko globalak eta hobetu daitezkeen neurriak; bereziki, alderdi hauei buruzko iritzia emango du:

a) Herritarrei emandako informazioaren edukiak eta erabilitako komunikazio-kanalak.

b) Herritarrei emandako informazioaren homogeneousuna, osotasuna eta eguneratzea.

c) Herritarrei ematen zaien administrazio-informazioa hobetzeko ezarri diren neurrien eragin-kortasuna eta jarduketa-ildoak.

d) Sektore publiko autonomikoko organoen arteko lankidetzak.

e) Desgaitasuna duten pertsonen informazioa irispidean izatea bermatzen duten bitartekoak eta sistemak.

f) Dekretu honen IV. tituluko xedapenen betetze-maila.

3.– Txosten hori «www.gardena.euskadi.eus/hasiera/» gardentasun-atarian argitaratuko da, eta administrazio-organo inplikatuak kontuan hartuko dute, beharrezkoak diren hobekuntzak ezartzeko.

111. artikulua.– Administrazio elektronikoaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.

Administrazio elektronikoaren arloko organo eskudunak adierazle-sistema bat eta aginte-koadro bat izango ditu, zerbitzu komunak eta, bereziki, izapidetze elektronikorako plataformaren erabilerari buruz.

112. artikulua.– Entzute aktiboa.

1.– Hauek hartzen dira, besteak beste, entzute aktiboko sistematzat: herritarren gogobetetasuna neurtzeko inkestak; galde-sortak, eta telefonoaren edo aurrez aurreko kanalaren bidez zuzenean herritarrari entzutea.

2.– Herritarrei arreta emateko arloaren organo eskudunak eskari- eta gogobetetasun-analisia egingo du urtean behin, eta horko emaitzak txosten batean bilduko ditu, zeina Zuzenean zerbitzuaren web-orrian, «euskadi.eus» atarian eta «www.gardena.euskadi.eus/hasiera/» gardentasun-atarian argitaratuko baita eta titulu honen IV. kapituluaren arautzen den Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordeari bidaliko baitzaio.

3.– Gogobetetasun-inkestak segmentatu egingo dira, kontuan hartuz herritarren nortasuna – fisikoa edo juridikoa –, hizkuntza, sexua eta arreta-kanala.

113. artikulua.– Aldizkako jarraipen- eta kudeaketa-txostenak.

1.– Herritarrei arreta emateko organo eskudunak jarraipen- eta kudeaketa-txostenak egingo ditu hilean behin, non aztertuko baitira, besteak beste, kexei eta iradokizunei emandako tratamendua, datu estatistiko globalak eta hobetu daitezkeen neurriak.

Herritarrei arreta emateko lurralde-bulegoen koordinatzaileei bidaliko zaizkie txostenak, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailletako zerbitzu-zuzendaritzeari ere.

2.– Administrazio elektronikoaren arloko organo eskudunak izapidetze elektronikorako plataforma komunaren erabilerari buruzko jarraipen- eta kudeaketa-txostenak egingo ditu hilean behin, datu estatistiko globalak eta hobetu daitezkeen neurriak jasota.

3.– Sei hilean behin, aurreko apartatuetan adierazi diren txostenen berri emango zaio titulu honen IV. kapituluaren arautzen den Gobernantza Publikoaren Batzordeari.

4.– Herritarrei ematen zaien arretari buruz eta administrazio elektronikoari buruz egiten den txosten, estatistika, azterlan eta auditoria orotan genero-ikuspegia txertatuko da, eta, horrez gainera, datuak sexuaren arabera eta erabilitako hizkuntzaren arabera bereiziko dira, hala ezarrita baitago, hurrenez hurren, Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onesten duen martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren 17. artikuluan eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean.

5.– Herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoaren gaineko eskumenak dituzten organoek urteko txosten bana egingo dute, norik bere arloei dagokienez, eta gastu-aurreikuspena jasoko dute han, baliabideak birbideratu edo optimizatzeke aukera emanda; Gobernantza Publikoaren Batzordeari bidaliko dizkiote txostenak, eta «euskadi.eus» webgunean eta «<https://www.gardena.euskadi.eus/hasiera/>» gardentasun-atarian argitaratuko dira.

Txosten horiek Gobernu Kontseilura bidaliko dira, organo horrek azter ditzan, eta, ondoren, Eusko Legebiltzarrera eta Arartekora bidaliko dira, jakinaren gainean egon daitezen.

6.– Aurreko apartatuko urteko txostenek alderdi hauek jasoko dituzte, besteak beste:

a) Herritarren eskariaren eta gogobetetzearen analisia.

b) Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroari buruzko informazioa.

c) Jasotako kexa eta iradokizunen analisia eta horien kudeaketaren emaitza:

– Kexaren edo iradokizunaren motibazioa edo arrazoa.

– Kexa edo iradokizuna errepikatzen ote den eta zenbat aldiz, motaren arabera bereizita.

– Proposatutako neurri zuzentzaileak eta hobekuntzakoak, eta neurrien ezarpen-maila.

Analisiak modu globalean eta sailen arabera bereizita egingo dira.

7.– Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legeak 67. artikuluan aurreikusitakoa betetzeko, zerbitzu publikoen antolaketa eta kalitatearen inguruko eskumena duen sailak administrazio elektronikoaren ezarpenari buruzko txosten bat egingo du, urtero, eta erabiltzaileek egindako kexa eta iradokizunen analisia bilduko du txosten horrek, beste gai batzuen artean. Txostena Eusko Jaurlaritzara bidaliko da, hark aztertu eta ondoren Eusko Legebiltzarrera igortzeko.

8.– Txostenak efikazia- eta efizientzia-maila handienaz egin ahal izateko, herritarrei arreta emateko sistema integralaren aplikazio guztiak konfiguratuko dira halako eran, non ahalik eta gehien automatizatuko baitira kontrolatu eta jarraitu beharreko alderdi, aldagai eta estatistikak.

114. artikulua.– Herritarrek zerbitzu publikoetan parte hartzea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak erraztu eta bermatuko du herritarrek parte hartuko dutela zerbitzu publikoen diseinuaren, garapenaren, ezarpenaren eta ebaluazioaren ziklo osoan, gobernu irekiaren eta dekretu honen printzipioei jarraituz.

2.– Zerbitzu eta prozedura bakoitzaren organo eskudunen egitekoa da herritarrek zerbitzu publikoen kudeaketan izan behar duten parte-hartzea gauzatzea, betiere gobernu irekiaren arloko administrazio-organoen eskudunarekin koordinatuta.

3.– Herritarrek parte hartzeko prozesuetan, emakume-elkarteen inplikazioa edo bereziki kalteberak diren emakume-taldeek presentzia zainduko da, baita bereziki kalteberak diren edo eten digital motaren bat duten beste kolektibo batzuen ere.

115. artikulua.– Administrazio elektronikoaren behatokia.

Administrazio elektronikoaren arloko organo eskudunak beteko ditu, atxikita dagoen saileko estatistika-organoarekin koordinatuta, Administrazio Elektronikoaren Behatokiaren eginkizunak, Euskadiko administrazio elektronikoaren egoera aztertzeke eta zabaltzeko, honako hauen bidez:

a) Administrazio elektronikoaren adierazleak aztertzea, laburtzea eta argitaratzea.

b) Aldizkako azterlanak egitea eta emaitzak txostenetan argitaratzea, administrazio elektronikoaren garapen-maila eta informazioaren eta komunikazioaren teknologien ezarpena eta erabilera ebaluatzeko, administrazio-eremu guztiak kontuan hartuta.

c) Aldizkako buletinak argitaratzea, administrazio elektronikoaren adierazle nagusien hainbat iturri bilduz, administrazio horren garapenari buruzko alderdi zehatzei buruzko ohar teknikoak eta administrazio elektronikoaren alderdi zehatzei buruzko gaikako azterlanak eginez.

d) Beste entitate batzuekin lankidetzan aritzea gai horiei buruz.

II. KAPITULUA

IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK

116. artikulua.– Izaera eta irismena.

1.– Edonork –pertsona fisikoa zein juridikoa izan– aurkez ditzake iradokizunak, kexak eta erreklamazioak, Administrazioaren administrazio-zerbitzu eta -unitateen funtzionamenduari buruz.

2.– Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkezteko eskubidearen, bitartekoen eta moduen berri emango da irispide-puntu bakarrean, egoitza elektronikoan, atarien orrialde guztietan eta «www.gardena.euskadi.eus/hasiera/» gardentasun-atarian.

Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkezteko moduei buruzko informazioa argia, erraza eta herritarrentzat guztiz eskuragarria izango da.

3.– Iradokizun gisa hartuko dira zerbitzuen antolamendua eta kalitatea hobetzeko aurkezten diren ekimen eta proposamenak eta, bereziki, izapideak erraztu, gutxitu edo desagerrarazten lagundu dezaketenak, gastu publikoaren errendimendua edo aurrezkoa areagotu dezaketenak, eta Administrazioarekiko harremanei buruz herritarrek duten gogobetetasun-maila handitzen duen beste edozein neurri.

Iradokizuna aurkeztu nahi duenak ez du bere burua identifikatu edo akreditatu beharrik izango; postontzi elektroniko orokorraren bidez bideratuko dira iradokizunak. Edonola ere, herritarrak helbide elektroniko bat jakinarazten badu, iradokizunari emandako erantzuna jaso ahal izango du.

4.– Kexa gisa hartuko dira Administrazioaren administrazio-unitateren baten funtzionamendua-ekin edo zerbitzu baten prestazioarekin ados ez daudela edo pozik ez daudela jakinarazteko herritarrek egiten dituzten adierazpenak, batez ere zerikusia badute atzerapenekin, arretarik eza-ekin edo jarduteko moduan gertatutako arazo edo gabeziekin:

a) Kexa-mota dela-eta hura aurkezten duen pertsonak ez badu bere burua identifikatu edo akreditatu beharrik, postontzi elektroniko orokorraren bidez edo erregelamenduz ezartzen diren bestelako bitartekoak erabiliz bideratuko da kexa. Edonola ere, herritarrak helbide elektroniko bat jakinarazten badio Administrazioari, kexari emandako erantzuna jaso ahal izango du. Atal honen barruan sartzeko dira Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 10.2.a artikuluan araututako irisgarritasun-baldintzei buruzko komunikazioak.

b) Kexa-mota dela-eta nahitaezkoa bada hura aurkezten duen pertsonak bere burua identifikatu edo akreditatzea, erregistro elektroniko orokorraren bidez edo egoitza elektronikoan horretarako prestatutako administrazio-prozeduraren bidez bideratuko dira, administrazio publikoaren administrazio prozedura erkideari buruzko legediaren berme guztiekin, barnean hartuta Sektore publikoko

gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 10.2.b artikuluan araututako kexak eta informazio irisgarriko eskaerak.

Kexetarako administrazio-prozedura bakarra izango da, zeharkakoa eta korporatiboa Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokor osorako.

5.– Honako hauek ez dira kexatzat hartuko:

a) Herritarrek aurkezten dituzten salaketak legezkotasunaren aurka arau-haustek edo irregular-tasunak gertatu izanagatik, baldin eta horietatik Administrazioari langileen diziplina-erantzukizuna ondoriozta badaiteke; izan ere, halakoetan, organo eskudunek dagozkien ikerketak eta jarduketak egin beharko dituzte.

b) Herritarrek eskariak egiteko eskubidea berariaz argudiatuz aurkezten dituzten eskaerak, zeinak araudi espezifikoaren arabera eraenduko baitira –eskubide hori Eskariak Egiteko Eskubidea Arautzeko azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoan dago araututa–.

c) Agintariek edo enplegatu publikoek aurkezten dituzten kexak Administrazioan duten zerbitzu-prestazioaren harremanaren eremuan.

d) Sare sozialen bidez Administrazioari heltzen zaizkion iruzkin negatiboak. Nolanahi ere, halakoetan, Administrazioak herritarrei jakinaraz diezaike zer kanal erabil ditzaketen hobekuntza-iradokizun bat edo kexa bat aurkezteko.

6.– Halako kexak aurkezten dituzten herritarrek beti izango dute aukera Arartekoaren aurrean ere kexa bat aurkezteko, Arartekoa arautzen den legean adierazitako baldintzetan.

7.– Kexak ez dira inoiz hartuko salaketatzat, administrazio-erreklamaziotzat edo -errekurtsotzat, auzibide zibil edo laboralaren aurreko erreklamaziotzat, Administrazioaren ondare-erantzukizunagatik erreklamaziotzat edo erreklamazio ekonomiko-administratibotzat; beraz, kexa bat aurkezteak ez ditu etengo indarrean dauden araudian ezarritako epeak.

8.– Kexa bat aurkezteak ez die eragotziko edo baldintzatuko herritarrei dagozkien erreklamazioak, errekurtsioak edo akzio administratibo zein judizialak baliatzea.

9.– Administrazio-egintza bati aurka egitea edo harekiko kontraesanean egotea erreklamaziotzat joko da. Erreklamazioa jartzeko nahitaezkoa da hura aurkezten duen pertsonak bere burua identifikatu eta akreditatzea; postontzi elektronikoro korroraren bidez edo egoitza elektronikoan horretarako gaituko den administrazio-prozeduraren bidez bideratuko da erreklamazioa, administrazio publikoen administrazio-prozedura erkideari buruzko legediak ezarritako berme guztiekin.

Erreklamazioen administrazio-prozedurak –ondare-erantzukizunekoak zein ekonomiko-administratiboak– bakarrak, zeharkakoak eta korporatiboak izango dira Administrazio osorako.

117. artikulua.– Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa.

1.– Aurkezten diren kexa eta iradokizunak eta halakoak jaso, tratatu eta ebaztearekin zerikusia duten datuak kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboaren bidez kudeatuko dira espezifiki, modu integratuan eta korporatiboan –herritarrei arreta emateko sistema integralaren parte da kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa–.

2.– Herritarrei arreta emateko organo eskudunak sortu, kudeatu eta mantenduko du kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa.

3.– Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboak honetarako aukera emango du:

a) Sistemara heltzen diren kexa eta iradokizunak aztertzeke eta, gaia zein den, dagokion organora edo administrazio-unitatera bideratzeko.

b) Administrazio-organoeak eta -unitateek emandako erantzunen jarraipena egiteko eta erantzuteko epeak betetzen direla kontrolatzeko.

c) Sistemak jartzeko herritarren eskura, adieraz dezaten zenbateraino dauden konforme jasotako erantzunarekin.

d) Kexa eta iradokizunen kudeaketari buruzko aldizkako ebaluazio-txostenak egiteko.

e) Erregelamendu bidez zehazten diren beste eginkizun batzuk betetzeko.

4.– Aurreko apartatuaren d letran aipatzen diren txostenetan alderdi hauek jasoko dira gutxienez:

a) Aurkeztutako kexa eta iradokizun kopurua.

b) Kexaren edo iradokizunaren gaia edo arrazoia.

c) Kexak edo iradokizunak hizpide duen zerbitzu publikoa zein administrazio-organok ematen duen.

d) Erantzuteko behar izan den batez besteko denbora.

e) Aurkeztutako kexa eta iradokizunen kopuru totala hartuta, erregelamendu bidez adierazitako epearen barruan erantzun direnen ehunekoa.

5.– Kexa eta iradokizunak erregistratetik, sailkatzetik eta aztertetik eratoritzen diren datuak 113. artikuluan araututako aldizkako kudeaketa-txostenetan jasoko dira; hartara, zerbitzu publikoak eman eta hobetzeari buruzko informazio garrantzitsua erauzi eta modu sistematikoan aztertu ahal izango da.

118. artikulua.– Kexa eta iradokizunak aurkeztea eta izapidetzea postontzi elektronikoro korren bidez.

1.– Herritarrei arreta emateko organo eskudunak formulario normalizatu bat izango du, euskarri guztietan, kexak eta iradokizunak edozein kanaletatik aurkeztu ahal izateko; hala ere, ez da ezinbestekoa izango formulario hori erabiltzea eskubidea baliatzeko.

Kexa edo iradokizuna aurkeztu duenak egiaztagiri bat eskuratuko du, baldin eta aukeratu duen kanalak horretarako bidea ematen badu.

2.– Kexa edo iradokizuna jaso bezain laster –edozein dela ere erabili den kanala–, alta emango zaio kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboan.

3.– Edozein bitartekoren bidez kexa edo iradokizun bat jasotzen duen administrazio-unitateak berehala helaraziko dio hura bere sailean gobernantza publikoaz arduratzen den pertsonari –127. artikuluan arautua–, eta pertsona horrek kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboan sartuko du.

4.– Herritarrei arreta emateko arloaren eskumena duen administrazio-organoeak onartu eta izapidetuko ditu kexa eta iradokizunak.

5.– Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak tipifikatuko du kexaren edo iradokizunaren sarrera, eta, hala dagokionean, hura kudeatzeaz arduratuko den unitatera bideratuko du: Postontzi elektronikoro korren bidez jasotako kexa eta iradokizunei erantzuteko, 10 egun balioduneko

epea egongo da, arloaren arabera eskaera helarazi zaion organo eskudunak kexa edo iradokizuna jasotzen duenetik zenbatzen hasita.

6.– Kexa eta iradokizunen erantzunak dena delako kexa edo iradokizuna aurkeztu zuen pertsonak adierazitako helbide elektronikora bidaliko dira.

7.– Zerbitzu-zuzendaritzak izango dira Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak eskalatzen dituen kexa eta iradokizunak kudeatu eta izapidetzeko unitate arduradunak, salbu eta lege- edo erregelamendu-arau batek beste unitate organiko bati esleitzen badio eskumen hori.

8.– Kexak edo iradokizunak espediente jakin batekin zerikusia badu, edo administrazio publikoen administrazio-prozedura erkideari buruz indarrean dagoen legediaren arabera izapidetu behar bada, espedientearen prozeduran eskumena duen administrazio-organoak kexa edo iradokizuna eta txostena espedientearen barruan sartuko ditu, edo espediente berri bati alta emango dio, izapidetze elektronikorako plataforma komunean izapidetua izan dadin.

9.– Kexa edo iradokizuna aurkeztu zuenari erantzun arrazoitua eman behar zaio, honako hauek zehaztuta: egoeraren azalpena eta justifikazioa; planteatu diren eskari edo proposamenei erantzuteko egin diren jarduketak, hartu diren neurriak, edo etorkizunean hartuko direnak, edo, bestela, zergatik den ezinezkoa neurriak hartzea; horrez gainera, kexa edo iradokizuna aurkezteagatik zer eskubide eta eginbehar dagozkion ere jakinaraziko zaio pertsona horri.

10.– Kexa edo iradokizuna beste administrazio publiko baten eskumenekoa bada, sisteman alta emango zaio, administrazio eskudunari bidali, eta horren berri emango zaio kexa edo iradokizuna aurkeztu zuen pertsonari. Behin hori eginda, izapidea amaitutzat joko da.

11.– Jarduketa-arlo bakoitzean eskumena duen administrazio-organoak honako kasu hauetan kexak eta iradokizunak ez onartzea erabaki dezake:

- a) Uzirik ez badago.
- b) Funtsik ez badu, nabarmen.
- c) Emandako datuak okerrak edo faltsuak badira.
- d) Behin eta berriz aurkeztu bada.
- e) Aurretiaz aurkeztutako kexak edo iradokizunak ez baziren onartu funtsik ez zutelako edo datuak okerrak edo faltsuak zirelako.

Halakoetan, interesdunari horren berri emango zaio, eta espedientea artxibatu egingo da.

12.– Ezarritako epea igaro eta ez bada Administrazioaren erantzunik jaso, interesdunak ikuskaritza-zerbitzura jo ahal izango du, jakiteko zergatik ez duen erantzunik jaso eta, hala badagokio, zerbitzu horrek organo eskudunei proposa diezaien neurri egokiak hartzeko.

119. artikulua.– Kexak aurkeztea eta izapidetzea erregistro elektronikorokorrean eta egoitza elektronikotan.

1.– Herritarrek erregistro elektronikorokorrean eta egoitza elektronikotan aurkeztutako kexak onartu eta izapidetuko ditu kexaren xede den gaian eskumena duen administrazio-organoak.

2.– Administrazio publikoen administrazio-prozedura erkideari buruz indarrean dauden legeen arabera izapidetuko dira kexak, bai eta indarrean dagoen araudi espezifikokoak ezarritakoaren arabera ere.

3.– Informazio irisgarria izateko eskabideak eta gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasunari buruzko kexak izapidetzeko, Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuari jarraituko zaio; berdin jokatuko da informazio irisgarria izateko eskabideari edo kexari erantzun ez zaiolako edo hura ezetsi delako abiarazten den erreklamazio-izapidearen kasuan ere.

4.– Administrazio-prozeduraren mende dauden eta identitatea akreditatu beharra dakarten kexa eta iradokizunei erantzuteko epea araudi espezifikotan adierazten dena izango da edo, bestela, administrazio-prozedura erkideari buruz indarrean dauden legeek xedatzen dutena.

5.– Administrazio-prozeduraren mende dauden kexa eta iradokizunen erantzunak, berriz, intesdunak aukeratu duen bitartekoa erabiliz bidaliko dira, non eta pertsona hori ez dagoen behartuta Administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera, indarrean dagoen araudiaren arabera.

III. KAPITULUA

ANTOLAKETA

120. artikulua.– Interneteko presentzia-eredua antolatzea.

1.– Komunikazioaren arloan eskumena duen Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko organoari dagozkio honako hauek, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) EAEk Interneten izan behar duen irudi instituzionalaren estrategia zehaztea.

b) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren informazio- eta komunikazio-politika ezarri, diseinatu eta zuzentzea Internet bidez. Horretarako, beharrezkotzat jotzen diren irizpideak eta mekanismoak ezarriko dira, «euskadi.eus» atari-sarearen atarietan politika horren koordinazioa ziurtatuko dutenak.

c) EAEren historia, kultura, hizkuntza, erakundeak, gizartea, politika, ekonomia eta bestelakoak aurkezteko irizpideak ezarri eta edukiak diseinatzea eta, hala behar bada, gertatzea.

d) «euskadi.eus» indartzea helburu duten publizitate-kanpainak eta gizartea sentsibilizatzeko neurriak diseinatu, zuzendu eta, behar izanez gero, koordinatzea, herritarrei arreta emateko administrazio-organo eskudunarekin batera, eta herritarrek haien berri izan dezaten sustatzea.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrei arreta emateko eskumena duen organoari dagokio Interneteko presentzia-eredua eta, zehazki, eginkizun hauek zuzendu, antolatu, koordinatu eta gainbegiratzea, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Aplikatu behar diren arauak eta printzipioak eta Interneteko presentzia-ereduarekin lotuta dauden eginkizun korporatiboak eta zeharkakoak betetzen direla zaintzea.

b) «euskadi.eus» atari korporatibo komuna eta haren mendeko atariak kudeatu eta mantentzea, zeharkako eginkizunei dagokienez, baldin eta haien izaera dela-eta modu zentralizatuan, horizontalean eta integralean kudeatu behar badira.

c) «euskadi.eus» domeinu nagusiaren barruan azpidomeinuak eta aliasak sortzeko prozesua gainbegiratu, onartu eta koordinatzea eta domeinu berriak eskuratzeko erabakiak onartzea.

d) Atariak eta zerbitzuak sortu, aldatu eta ezabatzeko eta horiek «euskadi.eus»en behin betiko argitaratzeko baimena ematea.

e) Gaiaren edo xede-taldearen araberrako atariak zehaztea, betiere arloari edo xede-taldeari dagokionez eskumena duten sail, organismo eta enteen parte-hartzea bermatuta.

f) Atari-, zerbitzu- eta aplikazio-sarearen inbentarioa eta hari buruzko publizitatea landu, eguneratu eta onartzea, «euskadi.eus» osatzen duten sail, organismo eta enteekin lankidetzan arituta.

g) Dekretu honen 42. artikuluan araututako Interneteko presentzia-ereduaren elementu komunak eta horien irismena zehaztea; horiek kudeatzea eta behar bezala funtzionatzen dutela egiaztatzea. Aplikazio eta tresna korporatiboan kasuan, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloko eskumena duen organoarekin koordinatu beharko da aurretiaz.

h) Interneteko presentzia-ereduaren elementu komunen zerrenda eguneratua <https://www.euskadi.eus/eusko-jaurjaritza/web-zerbitzua/hasiera/> web-helbidean argitaratzea.

i) Eduki eta zerbitzu espezifikoetarako katalogazio-ardatz bereziak baimentzea, aldeztu aurretik administrazio-organismo eskudunek eskatuta.

j) Katalogazio-ardatz orokorren zerrenda kudeatzea eta eguneratuta argitaratzea.

k) Interneteko presentzia-ereduaren jarraibide, gidalerro eta eskuliburuak onartzea, bereziki zerbitzuak hobetzeko web-zerbitzuenak eta -aplikazioenak.

l) Atarien sareari buruz eta Interneteko presentzia-ereduari buruz ebaluazioak eta auditoriak egitea.

m) Zerbitzu berriak bultzatzea Internet bidez.

n) Irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 16. artikuluan ezarritako eginkizunak betetzea, irisgarritasun-unitate arduraduna den aldetik, eta funtzionamendu-eredua definitu eta argitaratzea –1112/2018 Errege Dekretua, Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa–.

3.– Gobernu irekiaren arloan eskumena duen Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko organismoari dagozkio honako hauek, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak sare sozialetan eta herritarrekiko harremanetarako lankidetzaguneetan duten presentzia zuzendu, antolatu, koordinatu eta gainbegiratzea.

b) Profil korporatiboak eta arau eta gidak sortu eta ezartzea, sustatuko dutenak sare sozialetan eta herritarrekiko harremanetarako lankidetzaguneetan homogeneotasuna eta zerbitzu-kalitatea handiagoa izatea.

4.– Informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloan eskumena duen Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko organismoari dagozkio honako hauek, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Internet sarerako irispidea eta lotura administratu, kudeatu eta mantentzea.

b) Interneteko konexio-zerbitzuak kontratatzea, bai eta erabilera komuneko orrialdeak eta aplikazioak eta kudeaketa zentralizatuko atariak ostatzeko zerbitzuak ere.

c) Esparru teknologiko normalizatua, homogenea, segurua eta une oro eguneratuta dagoena bermatuko duten irizpide teknikoak eta gomendioak ezartzea. Eta, batik bat, dekretu honen aplikazio-eremuko orrialde, webgune edo atariak «euskadi.eus»ekin lotura izatea ahalbidetuko duten baldintza teknikoak eta teknologikoak finkatzea.

d) Erabilera komuneko tresna eta aplikazioek bete behar dituzten arau eta estandar informatikoak zehaztea.

e) Segurtasun-politika eta haren kontrola eta jarraipena definitzea.

f) Interneteko domeinu-izenak kudeatzea, ondarean eta kontratazioan eskumena duen organoaren eskumenak alde batera utzi gabe.

g) Aplikazio mugikorak kudeatu, argitaratu eta katalogatzea.

5.– Ondare- eta kontratazio-arloko organo eskudunari dagokio Interneteko domeinuak erreserbatzea eta haien titulartasuna aldatzea.

6.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailei dagozkie honako hauek, hartatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Beren jarduketa- eta eskumen-arloetako edukiak, informazioa, zerbitzuak eta prozedurak «euskadi.eus» sarean jarri, eguneratu eta mantentzea, osorik, eguneratuta eta fidagarritasunez, dekretu honetan ezartzen diren printzipio eta irizpideekin bat etorrita. Horretarako, administrazio-organoei edukiak eta zerbitzuak emango dituzte.

b) Sare sozialetako eta herritarrekiko harremanetarako lankidetzaguneetako profil korporatiboak eta beren jarduketa- eta eskumen-arloetako edukiak, informazioa, zerbitzuak eta prozedurak ematea, eguneratzea eta mantentzea, osorik, eguneratuta eta fidagarritasunez, dekretu honetan ezartzen diren printzipio eta irizpideekin bat etorrita. Horretarako, administrazio-organoei edukiak eta zerbitzuak emango dituzte.

c) Sailen edo entitate publikoen atariak eta gaiaren arabeko atariak administratu eta kudeatzea.

Atariaren gaiak sail, organismo autonomo edo ente publiko bat baino gehiago ukitzen badu, gaia osatzen duten arloetatik kopuru handienaren eskumena duenak koordinatuko ditu ataria kudeatzeko eta mantentzeko eginkizunak. Edonola ere, ukitutako sail eta entitate guztiek hartuko dute parte kudeaketan.

d) 122. artikuluan «euskadi.eus» atari bakoitzerako arautzen diren rolak hornitzeko behar diren baliabideak esleitzea.

e) Herritarrei arreta emateko organo eskudunari eskatzea sortu, aldatu edo ezabatu dezala atari edo zerbitzu jakin bat.

f) Gobernu irekian eskumena duen organoari eskatzea sortu, aldatu edo ezaba dezala sare sozialetako eta lankidetzaguneetako profil korporatibo bat.

g) Sailaren, organismoaren edo entearen atari, zerbitzu eta aplikazioen inbentarioa mantentzea eta herritarrei arreta emateko organo eskudunari aldaketa oro jakinaraztea.

h) Dekretu honen 49. artikuluan ezarrita dagoen irisgarritasuneko unitate arduradun delegatu gisa dagozkion eginkizunak betetzea.

121. artikulua.– Informazioa eskura jartzeko antolamendua.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrei arreta emateko eskumena duen organoari dagozkio informazioaren unitate arduradunaren eginkizunak, zeinak Sektore Publikoako Informazioa Berrerabiltzeari buruzko azaroaren 16ko 37/2007 Legearen 10.bis artikuluan ezarrita baitaude.

122. artikulua.– «euskadi.eus» atari-sareko rolak.

1.– Sareko atari guztietan, antolaketa-rol eta eginkizun hauek bereiziko dira:

a) Web-arduradun teknikoa:

– Herritarrei arreta emateko organo eskudunaren solaskidea izatea.

– Sailaren, organismoaren edo entearen web-atari eta -zerbitzuen inbentarioa mantentzea eta herritarrei arreta emateko organo eskudunari inbentarioan gertatzen den aldaketa oro jakinaraztea.

– Herritarrei arreta emateko organo eskudunarekin koordinatuta lan egitea web-atariak eta -zerbitzuak sortu, aldatu edo ezabatzeko.

– 45. artikuluan araututa dauden Interneteko presentzia-arauak betetzen direla bermatzea.

– Atarien egitura definitu eta mantentzea eta elementu dinamikoak eta eduki horizontalak kudeatu eta eguneratzea.

– Erabiltzaileen kudeaketa koordinatzea.

– Edukiak editatu, katalogatu eta onartzeko jarduerak koordinatzea.

– Argitaratzen diren edukiak gainbegiratzea eta ataria etengabe hobetzea.

b) Edukien editorea:

– Jarduketa-arlo bateko edo gehiagoko edukiak idatzi, prestatu eta mantentzea, Interneteko presentzia-arauen arabera.

2.– Sail edo entitateetan edukiak deszentralizatuta kudeatzea sustatuko da, antolaketa-arlo bakoitza autonomia izan dadin bere jarduketa-arloko edukiak sortu eta mantentzeari dagokionez.

3.– Sail, organismo autonomo eta zuzenbide pribatuko ente publiko bakoitzak formalki jakinaraziko du nor den «euskadi.eus»eko atari bakoitzaren web-arduraduna, helbide elektronikoa honetara mezua bidaliz: webzerbitzua@euskadi.eus.

123. artikulua.– Administrazio elektronikoa antolatzea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloko ardura duen administrazio-organuari dagozkio honako hauek, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoan Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak kudeatzeko eredia arautzen duen martxoaren 10eko 36/2020 Dekretuan esleitutako eginkizunak.

b) Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko zerbitzuak informatizatzeko eta digitalizatzeko interes estrategiko eta lehentasunezkoa duten proiektu komunak gauzatzea.

c) Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren administrazio digitaleko zerbitzuen euskarri diren plataforma teknologikoak definitu, garatu, ezarri eta mantentzea.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean administrazio elektronikoaren arloko ardura duen administrazio-organoari dagozkio honako hauek, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Herritarrek «euskadi.eus» webgunean eta egoitza elektronikoan egiten dituzten kontsulten pertsonalizazioa bultzatzea eta zerbitzu pertsonalizatuaren eskaintza proaktiboa sustatzea, herritarrei arreta emateko organo eskudunarekin koordinatuta.

b) Administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak deklaratu, kudeatu eta mantentzea.

c) Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredu ezartzea eta 54.2 artikuluan araututako zerbitzu eta prozedura elektronikoaren protokoloa egitea eta onartzea.

d) Herritarrak ardatz dituzten administrazio-zerbitzuak eta -prozedurak korporatiboki eta zeharka digitalizatzea; horien jarraipena eta kontrola egitea, eta zerbitzu publikoen eta administrazio-prozeduren plangintza, garapen eta ezarpenari dagokienez dekretu honen 54.4 artikuluan aurreikusitako analisi integrala egiaztatzea.

e) Administrazioa sinplifikatzeko eta kargak murrizteko egin diren jarduketei buruzko informazioa argitaratu eta eguneratuta mantentzea «euskadi.eus» webgunean eta egoitza elektronikoan.

f) Eskabide-eredu eta -formulario elektronikoak eta egoitza elektronikoan gainerako izapideak egiteko erabiliko direnak ezartzea.

g) «Nire karpeta / Mi carpeta» herritarren karpeta kudeatzea.

h) Sinadura elektronikoaren eta ziurtagirien politika ezartzea.

i) Dokumentu elektronikoak kudeatzeko politika definitzen eta mantentzen laguntzea.

j) Zerbitzu Elektronikoaren Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroa kontrolatzea eta haren jarraipena egitea, herritarrei arreta emateko organo eskudunarekin koordinatuta.

k) Prozedurak bitarte elektronikoaren bidez izapidetzeko jarraibideak, gida praktikoak eta beste edozein informazio prestatzea, lagungarriak izan daitezzen herritarrentzat eta langile publikoentzat.

l) Tutoretza-zerbitzua eta kanal elektronikoa erabiltzen laguntzeko baliabideen web-euskarriko lankidetzagunea kudeatzea, zeina dekretu honen zortzigarren xedapen gehigarrian arautua baitago.

m) Zerbitzu elektronikoaren sarea kudeatzea, zeina dekretu honen 59. artikuluan arautua baitago.

n) Enplegatu publikoak administrazio elektronikoaren arloan trebatzeko plana onartzea, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearekin lankidetzan arituz.

o) Administrazio elektronikoaren zerbitzu komunaren erabilerari eta kudeaketari buruzko txosten estatistikoak egitea.

p) Administrazio elektronikoaren behatoki gisa dagozkion eginkizunak betetzea –dekretu honen 115. artikuluan araututa dago hori–.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoko Artxibo Sistemaren ardura duen administrazio-organoari dagozkio honako hauek, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Dokumentuak kudeatzeko politika ezartzea eta gauzatzea, administrazio elektronikoaren arloko organo arduradunarekin elkarlanean arituz.

b) Dokumentuak kudeatzeko eredia definitzea eta mantentzea, administrazio elektronikoaren arloko organo arduradunarekin elkarlanean arituz.

c) Dokumentuen tipologia ezartzea eta dokumentu mota bakoitzari lotutako metadatuak zehaztea.

d) Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoko Artxibo Sistemaren sailkapen-taula definitzea eta mantentzea.

e) Artxibo elektronikoa bakarrik kudeatzea eta dokumentu elektronikoak kontserbatzea.

f) Dokumentu eta espediente artxibatuak kudeatzea eta etorkizunean ere osorik eta irispidean egongo direla zaintzea.

g) Sail, organismo eta enteei laguntzea, dokumentuak kudeatzeko baldintzak bete ditzaten.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailei dagozkio honako hauek, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Administrazio-zerbitzu eta -prozedura elektronikoak diseinatu eta konfiguratzeko, dekretu honetan ezarrita dauden printzipio eta irizpideekin bat etorrituz.

b) Prozedurak eta espedienteak dekretu honetan eta administrazio elektronikoari buruzko gainerako arauetan ezarritakoaren arabera izapidetu, itxi eta artxibatzea.

124. artikulua.– Herritarrentzako arreta antolatzea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrei arreta emateko ardura duen administrazio-organoari dagozkio honako hauek, hargatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Herritarrei arreta emateko sistema integrala diseinatu eta ezartzea, eta bermatzea sistema horrek ziurtatzen duela pertsona fisikoek Administrazio publikoaren eta herritarren arteko harremanetarako kanala aukeratzeko duten eskubidea.

b) Herritarrei arreta emateko sistema integrala osatzen duten arreta-kanal eta -tresna guztiak koordinatzea eta elkarrekin lotzea, zerbitzu beteak eta kalitatekoak emateko eta informazio-zatikatzea edo kanalen arteko kontraesanak ekiditeko.

c) Zerbitzu publiko bakoitzari dagokion arreta-maila orokorra eta espezializatua zehaztea, sail lekin lankidetzan arituta.

d) Arreta-maila orokorra zuzenean kudeatzea, sail bakoitzak eskuragarri dauden kanaletan emandako informazioan oinarrituta, eta herritarrei lehen mailan arreta emateko zeharkako zerbitzu korporatiboak modu zentralizatuan kudeatzea.

e) Herritarrei arreta emateko eskaerak maila espezializatu eta pertsonalizatuko administrazio-organoei helaraztea, baldin eta organo horiek zerbitzu eta prozedura bakoitzeko harremanetarako pertsonak eta, hala badagokio, gai eta jarduketara-erlo bakoitza jakinarazi badizkiote.

f) Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa, erregistro elektronikoro korra, gaitutako funtzionarioen erregistroa eta ahalordeen erregistro elektronikoa kudeatzea.

g) Interesdunen ordezkari gisa transakzio elektronikojakin batzuk egiteko baimenduta dauden pertsona fisikoen edo juridikoen gaikuntzak onartzea.

h) Kexa- eta iradokizun-sistema kudeatzea, arreta-maila orokorreko erantzutea, gainerako organo eskudunetara helaraztea, eta erantzunen epeen eta kalitatearen jarraipena eta kontrola egiteko sistemak ezartzea.

i) Irizpide eta estandarrak landu eta argitaratzea, ziurtatzeko homogeneotasuna gordetzen dela informazioa eta zerbitzu publikoak edozein modalitate, kanal eta arreta-mailatan aurkeztean.

j) Herritarrei emandako arretaren eta informazioaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa egitea.

k) Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroa kontrolatzea eta haren jarraipena egitea, herritarrei arreta emateko organo eskudunarekin koordinatuta.

l) Erregelamendu bidez esleitzen zaizkionak.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailei dagozkie honako hauek, hartatik eragotzi gabe sailaren egiturari eta eginkizunei buruzko dekretuan ezarritakoa:

a) Herritarrei arreta emateko ardura duen administrazio-organuari nahitaez jakinaraztea zein diren zerbitzu eta prozedura bakoitzeko eta, hala badagokio, gai eta jarduketa-arlo bakoitzeko harremanetarako pertsonak, herritarrei maila espezializatuan eta pertsonalizatuan arreta emateko eskaerak eskalatzeko.

b) Herritarrei arreta emateko ardura duen administrazio-organoarekin lankidetzan aritzea, arreta-maila espezializatuak zehazteko.

c) Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuari administrazio-informazio orokorra ematea, erabilgarri dauden kanaletarako.

d) Herritarrentzako arreta espezializatuaren zerbitzua ematea, zeina 20. artikuluan arautzen baita.

e) Zerbitzu eta prozedurei alta ematea zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan –57. artikuluan arautua– eta haiei buruzko informazioa eguneratuta mantentzea beti.

f) Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuarekin modu proaktiboan inplikatzeta, eta haren jarduera herritarren eta zerbitzu publikoaren mesedetan jartzea beti.

Gobernantza publikoaren arloko sail-arduraduna –127. artikuluan arautzen dena– izango da Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuarentzako erreferente eta solaskide operatiboa, sail, organismo eta ente bakoitzean.

125. artikulua.– Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzua.

1.– Herritarrei arreta emateko administrazio-organoeskudunaren zuzeneko mendekotasun hierarkikoa izanik, Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren egitekoa da, zerbitzu publiko estrategikoa denez gero, herritarrei lehen mailako arreta orokorra eta korporatiboa ematea zenbait kanalen bitartez.

2.– Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren erantzukizuna da:

- a) Herritarrek artatuak izateko dituzten premia eta eskariak aztertu eta diagnostikatzea.
- b) Herritarrei arreta emateko lanak planifikatzea, helburu estrategikoen arabera.
- c) Dekretu honen 18. artikuluan jasota dauden eginkizunak gauzatzea maila orokorrean eta une bakoitzean eskura dauden kanal guztietan.
- d) Herritarrei arreta emateko sistema integralaren eta administrazio elektronikoen plataforma komunaren osagaiak zuzendu, kudeatu eta kontrolatzea.
- e) Organo eskudunekin lankidetzan aritzea, herritarrei arreta ematearen arloko aldaketak behar bezala kudeatzeko.
- f) Herritarrentzako arretaren jarraipena eta ebaluazioa egitea.
- g) Administrazio Elektronikorako Aholku Batzordeari eta Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordeari laguntza ematea.

126. artikulua.– Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren baliabideak.

1.– Herritarrei arreta emateko sistema integralaren aplikazio guztiak koherentziaz konfiguratuko dira, arreta-kanal guztietan aukera egon dadin datuak ustiatzeko, zerbitzuaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa egiteko eta kontuak emateko.

2.– Herritarrei arreta emateko sistema integralaren osagaiak kudeatu, mantendu eta garatzeko asmoz bitarteko proiektuak egiten zaizkien mandatuetan, berariaz jasoko dira osagai horiei lotuta dauden lanak eta proiektuak.

127. artikulua.– Gobernantza publikoaren arduraduna.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailek behar diren neurriak hartuko dituzte beren eremuko izaera teknikoko lanpostu bati esleitzeko gobernantza publiko orokorreko eginkizunak, oro har, eta herritarren arretako, administrazio-informazio eta administrazio elektronikoko eginkizunak, bereziki; bai eta horretarako beharrezkoak diren zereginak betetzea ere, zeinen artean gutxienez hauek egongo baitira:

a) Bere saileko, organismoko edo enteko zerbitzu eta prozeduren informazioari alta ematea zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan –57. artikuluan arautua– eta informazioa eguneratuta mantentzea.

b) Zerbitzuen eta prozeduren digitalizazioa koordinatzea sailean.

c) Zerbitzu eta prozeduren erregulazioa eta arrazionalizazioa eta administrazio-kargen sinplifikazioa eta murrizketa hobetzen direla zaintzea, eta, beharrezkoa den kasuetan, zerbitzuak eta prozedurak birdiseina daitezzen bultzatzea, dagokion administrazio-organo eta -unitateekin lankidetzan arituz.

d) Sailean sortzen den informazioaren jarraipena eta ikuskapena egitea, eta informazioa egiaztatzeko eta behar bezala txertatu, eguneratu eta homogeneizatzeko ardura hartzea.

e) Bere saileko informazioa eskura jartzea sustatu, kontrolatu eta gainbegiratzea, sektore publiko informazioa berrerabiltzeari buruzko legediaren esparruan.

f) Informazioa berrerabiltzeko jarduerak koordinatzea, 121. artikuluan araututako informazio-unitate arduradunarekin batera, argitalpenen, administrazio-informazioaren eta administrazio elektronikoen arloko politikekin; informazioa formatu egokietan hornitu dadin eta ahal den neu-

rrian eguneratuta egon dadin sustatzea, eta sustapen-, kontzientziazio- eta prestakuntza-jarduerak koordinatu eta sustatzea.

g) Dokumentu-eredu normalizatuaren erabilera bultzatzea, eta sailaren eduki, informazio eta dokumentuetan hizkera argia erabiltzea.

h) Saileko funtzionarioak gaitzeko eskabideei alta ematea gaitutako funtzionarioen erregistroan.

i) Ereduak eta metodologiak, estandarrak eta plataforma komunak, eta, bereziki, izapidetze elektronikorako plataforma komuna kontrolatu eta haien erabilera gainbegiratzea sailean.

j) Saileko administrazio-espedienteak izapidetzeari, ixteari eta artxibatzeari buruz dekretu honetan jasotakoa behar bezala betetzen dela gainbegiratzea.

k) Sailak herritarrei ematen dien arreta espezializatuaren jarraipena egitea, eta Zuzenean-Herriarrentzako arreta-zerbitzuarekin harremanak izatea eta koordinatzea.

l) Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa kudeatzea sailaren eremuan, eta jasotako kexa eta iradokizunetatik ondorioztatzen diren hobekuntza-ekintzak proposatu eta sustatzea.

m) Indarrean dagoen araudiak ezartzen dizkionak, gailu mugikorretarako aplikazioen eta web-guneen irisgarritasun-unitate delegatua den aldetik.

n) Datuen kudeaketa bultzatzea sailean, aktibo digital estrategikoa delako datuetan oinarritutako gobernuentzat.

o) Legez edo erregelamenduz esleitzen zaion beste zeinahi eginkizun.

2.– Sail bakoitzak aurreko apartatuan aipatutako lanpostuaren izendapena formalki jakinaraziko dio herritarren arretako eta zerbitzu digitaletako organo eskudunari.

Pertsona horrek gobernantza publikoaren osagaiei buruzko ikuspegi osoa eta integrala izan beharko du sailean: pertsonak, egitura eta antolaketa, prozesuak, prozedurak, araudia, dokumentuak, informazio-sistemak eta baliabide teknologikoak.

IV. KAPITULUA

GOBERNANTZA PUBLIKOAREN SAILARTEKO BATZORDEA

128. artikulua.– Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordea sortzen da. Organo aholku-emailea izango da, eta bere ardura izango da, oro har, gobernantza publikoari buruzko politikak koordinatzea eta haien jarraipena egitea, eta, bereziki, honako hauei buruzkoak: herritarrentzako arreta, administrazio elektronikoa eta zerbitzu digitalak, datuen eta informazioaren gobernantza, gardentasuna, parte-hartzea eta gobernu ona.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordea gobernantza publikoaren arloan eskumena duen sailari atxikiko zaio, eta sail horrek jarriko ditu beharrezkoak diren bitartekoak eta baliabideak, batzordeak behar bezala funtzionatzen duela bermatzeko.

129. artikulua.– Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordearen osaera.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordea lehendakariak, bokalek eta idazkari batek osatuko dute.

2.– Herritarrentzako arretaren eta zerbitzu digitalen arloko eskumena duen sailburuordetzako titularrak izango da batzordearen lehendakaria, eta haren botoak ebatziko ditu erabakiak hartzean gerta daitezkeen berdinketak.

3.– Sail bakoitzeko pertsona bat izango da batzordeko bokal, sail bakoitzaren egiturari eta eginizunei buruzko dekretuetan xedatutakoaren arabera.

4.– Gobernantza publikoaren eskumena duen sailak izendatutako funtzionario bat izango da batzordeko idazkaria, zeina bileretara joango baita, hitzarekin baina botorik gabe.

5.– Batzordearen xede diren gaietan espezializatutako teknikarien laguntza izan dezake Batzordeak; teknikari horiek hitza izango dute, baina botorik ez.

130. artikulua.– Eginkizunak.

1.– Batzordeak eginkizun hauek beteko ditu, gardentasunari eta parte-hartzeari dagokienez:

a) Zuzendaritzaren plangintza ezartzea gardentasunaren eta herritarren parte-hartzearen arloan.

b) Publizitate aktiboaren eta informazio publikorako irispidearen arloan jarraibideak, protokoloak eta jarduteko irizpideak proposatzea, Batzordea atxikita dagoen saileko titularrak Gobernu Kontseiluari onartzeko proposa diezazkion.

c) Indarrean dagoen araudiak ezartzen dituen publizitate aktiboko eginbeharrak betetzen direla bermatzeko beharrezkoak diren atazak koordinatzea.

d) Nazioarteko gardentasunaren adierazleetan lidergoa sendotzeko beharrezkoak diren jarduketak bultzatzea.

e) Informazio publikoa irispidean izateko eskabideen izapidetzea koordinatzea eta haren jarraipena egitea, ahalik eta azkarren eta ahalik eta kalitate onenarekin erantzuten zaiela bermatzeko.

f) Informazio publikoa kudeatzeko eta argitaratzeko bitarteko, plataforma eta garapen informatiboen erabilera partekatua sustatzea.

g) Eusko Jaurlaritzaren sailetan eta Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoa osatzen duten entitateetan, gardentasuna ezartzeari buruzko balantzeen urteko txostenak kontuan hartzea.

2.– Batzordeak eginkizun hauek beteko ditu, herritarrentzako arretari, informazioari eta Interneteko presentziari dagokienez:

a) Plangintza eta helburu estrategikoak koordinatzea.

b) Plangintza estrategikoan zehaztuta duden helburuak lortzeko beharrezkoa den baliabide-horrikuntza proposatzea.

c) Herritarrentzako arretaren, informazioaren eta Interneteko presentziaren arloko txosten eta auditoriei buruz arduratzea; bereziki, dekretu honen 110.etik 113.era bitarteko artikuluetan araututa daudenei buruz.

d) Herritarrentzako arreta, informazioa eta Interneteko presentzia hobetzeko beharrezkoak diren jarduketak eta edonolako neurriak sustatu eta koordinatzea.

e) Herritarrentzako arretarekin, informazioarekin eta Interneteko presentziarekin zerikusia duten desadostasunak eta intzidentziak ebaztea.

f) 57. artikuluan araututako zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa etengabe eguneratzen dela eta 68. artikuluan araututako administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura komunak erabiltzen direla zaintzea.

3.– Batzordeak eginkizun hauek beteko ditu, administrazio elektronikoari eta zerbitzu digitalei dagokionez:

a) Administrazio elektronikoaren plangintza eta helburu estrategikoak koordinatzea, eta horiek lortzeko behar diren baliabideak proposatzea.

b) Administrazio-zerbitzu eta -prozedurak ikuspegi korporatibo eta zeharkakoarekin sortzen eta digitalizatzen direla zaintzea, eta, zehazki, 54.2 artikuluan araututako Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren zerbitzu eta prozedura elektronikoaren protokoloa betetzen dela zaintzea.

c) Zerbitzu elektronikoaren sarea sustatzea, zeina 59. artikuluan arautua baitago.

d) Administrazio elektronikoaren eta zerbitzu digitalen arloko txosten eta auditoriei buruz arduratzea; bereziki, dekretu honen 111.etik 113.era bitarteko artikuluetan araututa daudenei buruz.

e) Administrazio elektronikoa eta zerbitzu digitalak hobetzeko beharrezkoak diren jarduketak eta edonolako neurriak sustatu eta koordinatzea.

f) Datuen kudeaketa bultzatzea, aktibo digital estrategikoa delako datuetan oinarritutako gobernuztat.

4.– Aurreko apartatuetan adierazitakoez gain, beste eginkizun batzuk esleitu ahal izango zaizkio Batzordeari, erregelamenduz edo Gobernu Kontseiluaren erabakien bidez.

131. artikulua.– Bilerak.

1.– Gobernantza Publikoaren Sailarteko Batzordeak urte naturalaren sei hileko bakoitzeko ohiko bilera bat egingo du, batzordearen lehendakariak deituta; ezohiko bilerak, berriz, lehendakariak bere ekimenez edo batzordekideen herenak eskatuta erabakitzen duen guztietan egingo dira.

2.– Ezohiko bilerak soilik egin ahal izango dira urrutitik, bitarteko telematikoak erabiliz.

3.– Batzordea balio osoz eratzeko, hau da, bilkurak egiteko, eztabaidatzeko eta erabakiak hartzeko, lehendakariak eta idazkariak bertan egon behar dute –aurrez aurre zein urrutitik–, edo, bestela, haien ordezkoez, bai eta, gutxienez, kideen erdiek ere.

Erabakiak botoen gehiengoarekin hartuko dira.

XI. TITULUA

ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKORAKO AHOLKU-BATZORDEA

132. artikulua.– Administrazio Elektronikorako Aholku Batzordea.

Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 73. artikuluan ezarritakoaren arabera, Administrazio Elektronikorako Aholku Batzordea sortzen da, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean administrazio elektronikoaren arloko eskumena duen sailari atxikita; sail

horrek behar diren bitartekoak eta baliabideak jarriko ditu, batzordeak behar bezala funtzionatzen duela bermatzeko.

133. artikulua.– Administrazio Elektronikorako Aholku Batzordearen osaera.

1.– Administrazio Elektronikorako Aholku Batzordeko kide dira honako hauek:

a) Eusko Jaurlaritzan administrazio elektronikoaren arloko eskumena duen administrazio-organoaren arduraduna.

b) Foru-aldundi bakoitzean administrazio elektronikoaren arloko eskumena duten administrazio-organoetako arduradunak.

c) Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetako udal bakoitzak izendatutako pertsona bat.

d) Euskadiko Udalen Elkartek (EUDEL) izendatutako pertsona bat.

2.– Batzordeko idazkari-lanak Eusko Jaurlaritzan administrazio elektronikoaren eskumena duen organoak izendatutako funtzionario batek egingo ditu, zeina bileretara joango baita, hitzarekin baina botorik gabe.

3.– Landu beharreko gaiengatik interesgarritzat joz gero, kasu bakoitzean komeni diren antolakunde, korporazio eta eragile sozialak gonbidatu ahal izango dira aholku-batzordearen eztabaidetan parte hartzera.

4.– Batzordeak lantalde espezifikoak sortu ahal izango ditu bere baitan, esleituta dituen eginkizunekin zerikusia duten gaiak jorratzeko.

134. artikulua.– Eginkizunak.

Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legeak 73.3 artikuluan ezartzen dituen eginkizunak beteko ditu aholku-batzordeak.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA.– Gaiaren edo xede-taldearen arabera atariak.

1.– Dekretu hau indarrean jartzen den egunean, gaiaren eta xede-taldearen arabera ataritzat hartuko dira honako hauek:

a) EAEko araudia (<https://www.legegunea.euskadi.eus>).

b) Trafikoa (<https://www.trafikoa.euskadi.eus>).

c) Meteorologia (<https://www.euskalmet.euskadi.eus>).

d) Justizia Administrazioa (<https://www.justizia.eus>).

e) Enplegu Publikoa (<https://www.euskadi.eus/empleo-publico/>).

f) Gazteria (<https://www.gazteukera.euskadi.eus>).

g) Turismoa (<https://turismo.euskadi.eus>).

h) Gardentasuna (<https://www.gardena.euskadi.eus>).

i) Datu irekiak (<https://www.opendata.euskadi.eus>).

j) Parte-hartzea (<https://www.irekia.euskadi.eus>).

k) Datu espazialak (<https://www.geo.euskadi.eus>).

- l) Kontratazio Publikoa (<https://www.contratacion.euskadi.eus>).
- m) Jarduera fisikoa eta bizitza aktiboa (<https://mugiment.euskadi.eus>).
- n) Etengabeko ikaskuntza (<https://www.hiru.eus>).
- o) Kultura- eta sormen-industriak (<https://basquedcc.euskadi.eus>).
- p) Parte-hartzearen berrikuntza (<https://ilab.euskadi.eus>).
- q) Berdintasuna (<https://www.berdingune.euskadi.eus>).
- r) Herri-ekimena (<https://arauekimenak.euskadi.eus>).
- s) Kultura-agenda (<https://www.kulturklik.euskadi.eus>).
- t) Euskadiko Antzoki Sarea (<https://www.sarea.euskadi.eus>).
- u) Garraio publikoko sarea (<https://www.moveuskadi.euskadi.eus>).
- w) Basque Country (<https://www.basquecountry.eus>).
- x) Europako informazioaren sarea (<https://www.revie.euskadi.eus>)

2.– Edonola ere, gaiaren edo xede-taldearen arabera atarien zerrenda web-helbide honetan argitaratuko da: www.euskadi.eus/webzerbitzua

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Interneteko presentzia-ereduaren erabilera komunezko aplikazioak eta tresnak.

Dekretu hau indarrean jartzen den egunean, Interneteko presentzia-ereduaren erabilera komunezko aplikazio eta tresnatzat hartuko dira honako hauek:

- a) Edukiak kudeatzeko tresna.
- b) Atariak kudeatzeko tresna.
- c) Katalogazio-tresna.
- d) Testu libreko bilatzailea.
- e) Estatistika-tresna.
- f) Kotsulten kudeaketa (Tramitagune).

Nolanahi ere, erabilera komunezko aplikazio eta tresnen zerrenda web-helbide honetan argitaratuko da: www.euskadi.eus/webzerbitzua

HIRUGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Deialdiak eta plataforma elektronikoen errendimendua.

1.– Sistema informatikoen eta administrazio elektronikoen plataforma komunaren kolapsoa saihesten laguntzeko, bai eta herritar asko aldi berean sartzeagatik informazio-sistemak erortzea saihesteko ere, herritarrei zuzendutako deialdietan eskabideak aurkezteko epeak behar bezain luzeak izango dira, eta, gainera, inplikaturako administrazio-unitateek barneko izapidetze-lana egiteko behar duten denbora ahalik eta gehien doituko da.

2.– Helburu berarekin, ondoz ondo ebatzi behar diren dirulaguntzak emateko prozeduretan, eskabide bakoitzak prozedura bat hasten badu eta aurkezpen-ordenaren arabera aintzat hartu behar badira, organo sustatzaileek esplizituki justifikatuko dute izapidetze-espeditentean zer alternatiba

aztertu dituzten eskabideak aurkezteko izapidea efikazagoa izateko eta horietako bakoitzak zer eragin duen eskabideari kanal elektronikoaren bidez erantzuteari dagokionez.

LAUGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Administrazio elektronikoaren eskumen profesionalak.

Langileak hautatzeko eta hornitzeko prozesuetan, administrazio elektronikoaren arloko zeharkako kompetentzia profesionalak baloratuko dira, bai eta teknologia berrien ezagutza eta erabileraren arlokoak ere.

BOSGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Zuzenean zerbitzuko agenteak funtzionario gaitu gisa trebatzea.

Herri Ardularitzaren Euskal Erakundeak, zerbitzu elektronikoen eta herritarrentzako arretaren arloetan eskumenak dituzten organoekin koordinatuta, beharrezkoak diren prestakuntza-ekintzak antolatuko ditu Zuzenean zerbitzuko agenteentzat eta funtzionario gaitu diren gainerako funtzionario publikoentzat, herritarrei lagun diezaieten bitarteko elektronikoak erabiltzen.

SEIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuko langileen lan-baldintzak.

1.– Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuko langile publikoen lan-baldintzei dagokienez, lan-harremanen arloko organo eskudunak aintzat hartuko ditu kolektibo horren berezitasunak.

2.– Lau urtez behin, laneko giroari buruzko inkesta bat egingo zaie Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuko langile guztiei, eta inkestaren emaitzarekin eta diagnostikoarekin koherenteak diren hobekuntza-neurriak eta -jarduketak egingo dira.

ZAZPIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Irisgarritasun Unibertsalaren Euskadiko Estrategiaren Ekintza Plana.

Irisgarritasun Unibertsalaren Euskadiko Estrategiaren Ekintza Planean, gaitutako funtzionarioen lan-eremuen egokitzapena jasoko da.

ZORTZIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Aldaketaren kudeaketa, herritarrak erdiguneratzeko estrategia taxutzeko.

1.– Herri Ardularitzaren Euskal Erakundeak, urteko prestakuntza-programazioa osatzen duenean, behar diren ekintzak bilduko ditu, zerbitzuak eta prozedurak herritarrak erdiguneratzeko ikuskerarekin gauzatzeko eta, bereziki, zailtasun bereziak dituzten kolektiboak eta migratzaileak erdigunean jartzeko; lan horretan, zerbitzu elektronikoen eta herritarrentzako arretaren arloetan eskumenak dituzten organoen lankidetzaz izango du IVAPek.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren Administrazio instituzionalak sentsibilizazio- eta dibulgazio-jarduerak eta -neurriak sustatuko dituzte, herritarrei –eta, bereziki, desgaitasuna duten pertsonen– ematen zaien arreta hobetzen dela bermatzeko; horretarako, arlo horretan diharduten gizarte-entitateen lankidetzaz eta aholkularitzaz jaso ahal izango dute. Bereziki Zuzenean zerbitzuko agenteei zuzenduta egongo dira neurri horiek.

3.– Enplegatu publikoek parte hartuko dute herritarrentzako arreta-zerbitzuak diseinatzen eta herritarrak erdiguneratuz taxutzen diren prestakuntza-planak lantzen; horretarako, ezagutza eta soluzio berritzaileen sustapena partekatu eta kudeatzeko mekanismoak txertatuko dira.

BEDERATZIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Enplegatu publikoentzako tutoretza-zerbitzua.

1.– Administrazio elektronikoen arloko organo eskudunak tutoretza-zerbitzua eskainiko die enplegatu publikoei, izapidetze elektronikorako plataforma komuna erabiltzen ikas dezaten.

2.– Administrazio elektronikoa eta izapidetze elektronikorako plataforma komunaren tresnei dagokienez, eginkizun hauek beteko ditu zerbitzu horrek:

a) Enplegatu publikoen kontsultei erantzutea kanal guztietan eta langileei izapidetze elektronikoko atazak egiten laguntzea.

b) «Jakingune» ikaskuntzarako lankidetzagune partekatua kudeatzea; baliabide didaktikoak argitaratuko dira han, eta eguneratuta mantenduko.

c) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren zerbitzu elektronikoen sarea kudeatzea.

d) Prestakuntza-ekintza informalak antolatzea eta Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak antolatzen dituen prestakuntza-jardueretan lankidetzan aritzea.

HAMARGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako Zuzendaritzaren erregistro telematikoa.

1.– Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako Zuzendaritzaren erregistro telematikoan dokumentu hauek soilik erregistratuko dira: ziurtagiri elektronikoen batean oinarritutako sinadura elektronikoa aurreratua erabiliz eginda daudenak –erregistro telematiko hori Jaurlaritzaren lehendakariordearen 2004ko maiatzaren 28ko Aginduaren bidez sortu zen, Jaurlaritzaren eta Legebiltzarraren arteko harreman eta komunikazioen arloan bide telematikoz emandako edo igorritako idazkiak hartu edo ateratzeko–.

2.– Erregistro telematikoko idatzoharrak erregistro orokorrean teknologikoki integratzen direla bermatuko da, indarrean dauden arauak xedatutako baldintzetan.

HAMAİKAGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Administrazio Elektronikorako Aholku Batzordearen lantaldeak.

Orain arte Tokiko Politika Publikoen Euskal Kontseiluaren mende zegoen Administrazio Publikoen Batzorde Sektorialak administrazio elektronikoa jorratzeko zituen lantaldeak Administrazio Elektronikorako Aholku Batzordearen mende egongo dira aurrerantzean.

HAMABIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Gobernantza Publikoaren arduraduna.

Dekretu hau indarrean jarri eta sei hilabeteko epean, Funtzio Publikoaren Zuzendaritzak eta Herritarrak Hartzeko eta Zerbitzu Digitalerako Zuzendaritzak azterketa egingo dute 127. artikuluan araututako eginkizunak eta zereginak Lanpostuen Zerrendarekin lotzeko eta, hala badagokio, horretarako lanpostu tipo berriko zuzkidurak sortzeko.

HAMAHIRUGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA.– Interneten Presentzia izateko Arauak betetzea.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren webguneek Interneten Presentzia izateko Arauak ezarriko dituen 44. artikuluan aipatzen den agindua onartu eta urtebeteko epean, dekretuaren aplikazio-eremuren barruko sailek, organismoek eta enteek beren atariak eta webguneak egokitu beharko dituzte jarraibide horietan ezarritakora.

XEDAPEN IRAGANKORRA.– Lehendik existitzen diren domeinuak.

Dekretu hau indarrean jartzen den egunean kontratatuta dauden domeinuak 39. artikuluan zehaztutako irizpideei jarraituz mantenduko dira.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabeturik geratzen dira dekretu honetan xedatutakoaren aurkakoak diren maila bereko edo behegoko xedapen guztiak, eta bereziki:

a) 108/2004 Dekretua, ekainaren 8koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak Interneten duen presentzia-eredua arautzeari buruzkoa.

b) 72/2008 Dekretua, apirilaren 29koa, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorren eta bere erakunde autonomiadunen erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzkoa.

c) 21/2012 Dekretua, otsailaren 21ekoa, Administrazio Elektronikoari buruzkoa.

d) 84/2015 Dekretua, ekainaren 9koa, Interneteko goi-mailako «euskadi.eus» domeinu berria ezartzen duena.

e) Gobernu Kontseiluaren 2017ko uztailaren 11ko Erabakia, Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Batzordea sortzen duena, gardentasunaren eta herritarren parte-hartzearen arloan Eusko Jaurlaritzaren jarduerak koordinatzeko organo gisa.

AZKEN XEDAPENETAKO LEHENENGOA.– Herritarrei arreta emateko sistema integrala garatzea.

1.– Dekretu honek xedatutakoaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrei arreta emateko eskumena duen organoak zera egingo du, sei hilabeteko epean, dekretu hau indarrean jartzen denetik zenbatzen hasita:

a) Gobernu Kontseilura bidaliko du herritarrei arreta emateko sistema integralari guztiz edo partzialki atxiki behar zaizkion edonolako osagaiak onartzeko erabakia, dekretu honen 21.2 artikulua arabera.

b) 79. artikulua 3. apartatua adierazita dagoen ebazpena emango du, araudi espezifikoko edo sektorialetan baimendutako pertsona fisiko edo juridikoei gaitz emateko, interesdunen ordezkari gisa transakzio elektronikoko jakin batzuk egin ditzaten.

c) Agindu baten bidez zehaztuko du zer eduki, egitura, irismen eta funtzionamendu izango dituen zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboak –dekretu honen 61. artikulua arautua–.

d) Agindu baten bidez arautuko ditu erregistro elektronikoko orokorren funtzionamendua, erregistro daitezkeen dokumentuak, erkaketa- eta erregistro-eragiketak, idazpenak, dokumentuen aurkezpena eta digitalizazioa eta haien kopiak eta erregistroaren jaso-agiria eta, halaber, ereduak eta formularioak onartuko ditu, zeinak egoitza elektronikokoan argitaratuko baitira.

e) Agindu baten bidez arautuko ditu ahalorde-emateak, horiek akreditatzeko moduak, ahalordeen aldaketak eta errebokatzeak eta ahalordeen erregistro elektronikokoak –dekretu honen 80. artikulua arautua– ongi funtzionatzeko beharrezkoak diren gainerako alderdiak.

f) Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuaren 2022ko apirilaren 13ko Agindua eguneratuko du, dekretu honen bidez zehazten den aplikazio-eremura egokitzeko –agindu hori Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoko gaitutako funtzionarioen erregistroarena da–.

2.– Dekretu hau indarrean jarri eta urtebeteko epean, 80. artikulua 2. apartatuan aipatzen diren erregistro partikular edo espezifikoaren eskumena duten organoek ziurtatu beharko dute erregistro horiek elkarreragingarriak direla ahalordeen erregistro elektronikoarekiko.

AZKEN XEDAPENETAKO BIGARRENA.– Administrazio elektronikoaren eredia garatzea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean administrazio elektronikoaren arloko eskumena duen organoak zera onartuko du agindu baten bidez, bederatzi hilabeteko epean, dekretu hau indarrean jartzen denetik zenbatzen hasita: Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta haren Administrazio instituzionalaren zerbitzu eta prozedura elektronikoaren protokoloa –dekretu honen 54.2 artikuluan arautua–.

2.– Dokumentuen kudeaketa integrala eraginkorra izateko, dekretu hau indarrean jarri eta urtebeteko epean, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publiko osoak artxibo elektroniko bakarria erabili beharko du, kudeatzen dituen dokumentu elektronikoak gordailutzeko.

3.– Dekretu hau indarrean jarri eta urtebeteko epean, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko artxibo bakarraren arloko organo eskudunak 31.4. r) artikuluan arautzen den espediente elektronikoetarako irispide-puntua operatibo izango du.

4.– Dekretu hau indarrean jarri eta urtebeteko epean, administrazio elektronikoaren arloko eskumena duen organoak plan bat gauzatuko du, e-IDAS identitate elektronikoak ezagutzeko Europako sistema herritar guztiei zabaltzeko.

AZKEN XEDAPENETAKO HIRUGARRENA.– Interneteko presentzia-eredua garatzea.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrentzako arretaren arloko eskumena duen organoak zera onartuko du agindu baten bidez, bederatzi hilabeteko epean, dekretu hau indarrean jartzen denetik zenbatzen hasita:

a) Interneteko presentzia-arauak, dekretu honen 44.etik 46.era bitarteko artikuluetan araututa daudenak.

b) Goi-mailako domeinuko azpidomeinuak dagozkien atariren antolamendua; halaber, azpidomeinuen izenak jartzeko irizpideak zehaztuko ditu, eta «euskadi.eus» domeinurako birbideratzeak bete behar dituen baldintzak ezarriko, bai eta dauden kategorietan, lurralde-domeinuen erabileran eta bigarren edo hirugarren mailakoetan erregistratzeko irizpideak ere, dekretu honi jarraikiz betiere.

c) Baldintza espezifikoak, irisgarritasun-berrikusketak egiteko jarraibideak eta irisgarritasuna deklaratzeko eredia.

2.– Dekretu hau indarrean jarri eta sei hilabeteko epean, «euskadi.eus»en atariren bat edo zerbitzuren bat duten sail, organismo eta ente guztiek beren ardurapean kudeatzen dituzten atari eta zerbitzuen zerrenda bidali beharko diote herritarrei arreta emateko eskumena duen organoari, hark web-atari eta -zerbitzuen sarearen inbentarioan sar ditzan.

AZKEN XEDAPENETAKO LAUGARRENA.– Antolamendu-neurriak.

1.– Dekretu hau indarrean jarri eta sei hilabeteko epean, herritarrei arreta emateko eskumena duen sailak behar diren administrazio-unitateak berrantolatuko ditu, dekretuan jasotako xedapenak betearazteko.

2.– Dekretu hau indarrean jarri eta sei hilabeteko epean, 127. artikulua 1. apartatuan aipatzen diren organoek formalki zehaztuko dute Gobernantza Publikoko arduradunaren maila teknikoko

lanpostua, edo, halakorik ezean, artikuluko berean araututako erreferentziako pertsonaren identifikazioa, eta herritarrei arreta emateko eta zerbitzu digitaletan eskumena duen organoari jakinaraziko zaio.

3.– Dekretu hau indarrean jarri eta urtebeteko epean, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren funtzio publikoaren arloko organo eskudunak zera egingo du:

a) Funtzionario gaituek betetzen dituzten lanpostuen balorazioa eguneratuko du, berariaz eta esplizituki jasota herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko eginkizuna. Horrenbestez, lanpostuen monografiak berrikusiko dira.

b) Lanpostu-zerrendak, lanpostu tipoak eta lanbide-profilak egokituko ditu, administrazio elektronikoa eraginkorra izateko.

4.– Proposatutako antolamendu-neurriek aplikatzeko unean indarrean dagoen Aurrekontuen Legea errespetatuko dute beti, eta lege horretan ezarritako prozeduraren arabera egingo dira.

AZKEN XEDAPENETAKO BOSGARRENA.– Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria.

Aldatu egiten da Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariari buruzko abenduaren 23ko 217/2008 Dekretuaren 3. artikuluko 1. apartatua. Aurrerantzean, honela egongo da idatzita:

«1.– Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria edizio elektronikoan argitaratuko da, eta irispide-puntu elektroniko orokorraren eta egoitza elektronikoaren bitartez zabalduko».

AZKEN XEDAPENETAKO SEIGARRENA.– Garapena.

Baimena ematen zaio Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuari dekretu honetan xedatutakoa garatzeko eta betearazteko beharrezkoak diren xedapen guztiak emateko.

AZKEN XEDAPENETAKO ZAZPIGARRENA.– Indarrean jartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2023ko ekainaren 20an.

Lehendakaria,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburua,
OLATZ GARAMENDI LANDA.