



Vitoria-Gasteiz, 2013ko ekainaren 16a

EUSKO JAURLARITZAK ZERPA 2012 JARRI DU MARTXAN, ZERBITZU ETA IZAPIDE PUBLIKOEN DIREKTORIO BAT

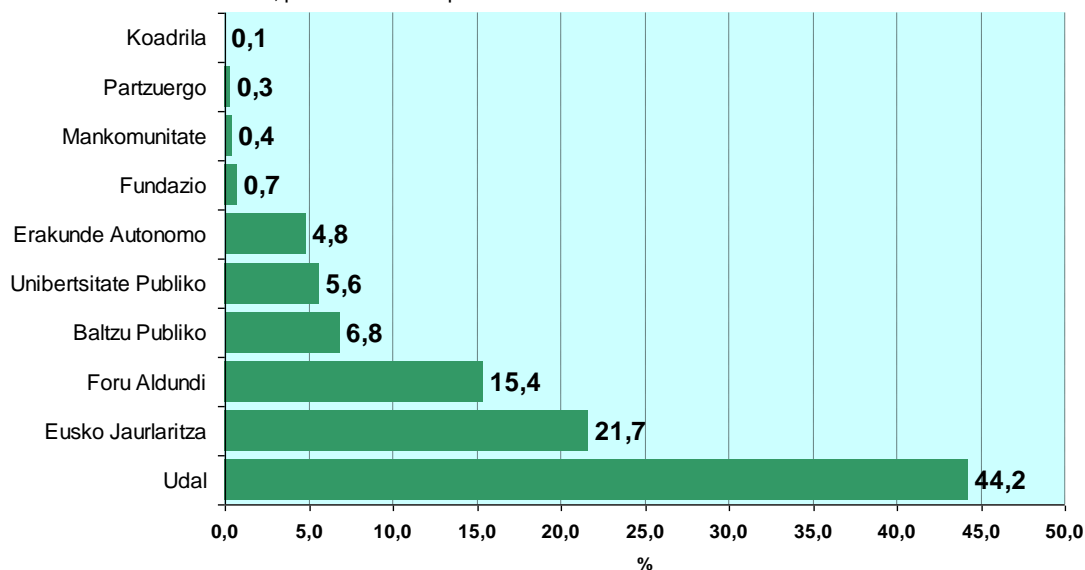
- Udalek eskaintzen dituzte zerbitzu eta izapide gehien (% 42,2), ondoren Eusko Jaurlaritzak (% 21,7) eta foru aldundiek (% 15,4)
- Izapide elektronikoen % 37,8 baimenei eta erregistroko kudeaketei dagozkie; pisuari erreparatuz, ondoren, laguntza eta diru-laguntzak (% 21,5) eta tasa eta zergak (% 13) datoz.
- Euskadiko herri-erakundeek 887 atari erabiltzen dituzte; horietatik heren bat baino gehiago Gipuzkoakoena dira
- Administrazio elektronikoa jaiotzetik heriotzara laguntzen gaitu, baita haratago ere

Eusko Jaurlaritzak Zerbitzu Publiko Aurreratuen ZERPA2012 direktorioa jarri du martxan; hau da, Euskadiko herri-administrazioen leihatila bakar elektronikoa abian jarri ahal izateko lehenengo pausoa ematea dakarren tresna.

Leihatila bakar elektronikoranzko aurrerapausoa ematea da Herri Administrazio eta Justizia Sailaren helburu nagusietako bat eta, horretarako, zerbitzu hau jarri du martxan. Dagoeneko herritarrek, enpresek eta sektore publikoak berak erabiltzeko moduan dago.

Administrazio guztiek eta haien enpresa-sektoreak 2010 eta 2012an Internet bidez eskaini zituzten 11.117 zerbitzu eta izapideak barne hartzen dituen direktorio bat da. Atari eta zerbitzuen deskribapenak eta haietarako sarbideak agertzen dira bertan, moten eta funtzio-arloen arabera sailkatuta.

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio eta erakunde publikoek interneten eskaintzen dituzten zerbitzu, prozedura eta izapideak erakunde-motaren arabera. Aldia 2010-2012.%



Iturria: ZERPA2012. Herri Administrazio eta Justizia Saila. Eusko Jaurlaritza

Direktorioak biltzen dituen unitateen erdiak baino pixka bat gehiago administrazio prozedura eta izapideei dagozkie (% 56,5), laurden bat edukiei (% 24,2) eta % 10,7 zerbitzuei.

Gainerakoak honela banatzen dira: % 4,4 arautu gabeko ikastaroei dagozkie (487), % 3 kontratatzaile profilen atalei eta % 1,2 sari, sariketa eta lehiaketei.

Euskadiko Autonomia Erkidegoko 251 udaletatik % 98,8k Interneteko ataria daukate eta zerbitzu eta izapide guztien % 44,2 eskaintzen dute. Eusko Jaurlaritzak, 70 ataritan, eskaintza elektronikoaren bosten bat du (% 21,7); aldundiek, berriz, % 15,4, 41 ataritan banatuta. Elkarte publikoek 193 webgune daukate eta haien bitartez % 6,8 eskaintzen dute. Ondoren, EHU (42 atari eta eskaintza osoaren % 5,6) eta erakunde autonomoak (% 4,8, 56 webguneren bitartez) daude.

Prozedurak eta izapideak bakarrik aztertzen baldin baditugu, erakunde publikoek 2010 eta 2012 artean eskaini zituzten 7.133tatik heren bat baino gehiago baimenei, erregistroko izapideei eta karnetei dagozkie (% 37,8). Ondoren, pisuari dagokionez, laguntza eta diru-laguntzak (% 21,5), zergak eta tasak (% 13) eta, azkenik, zerbitzuak eskatzeko izapideak (% 11,7) daude. Mota horretako prozedurak, direktorioan aurkeztutakoen artean, bostetik lau baino gehiago dira, eta herri-administrazioek ongizate estatuan egiten dituzten jarduerak laburbiltzen dituzte: eskubideak eta betebeharrak bermatzea, dirua biltzea, aberastasuna birbanatzea eta zerbitzuak ematea.

Eusko Jaurlaritzak da (Internet bidezko 1.108 prozedura eta izapide) Internet bidezko eskaintza handiena daukaten erakunde publikoen zerrendako buru; bigarrena, berriz, Bizkaiko Foru Aldundia (448) eta, hirugarrena, Arabakoa (360). Euskal Herriko Unibertsitatea (EHU) laugarren tokian dago (333). Lehenengo udala, Bilbo, seigarren tokian dago (232) eta, hurrengoa Irun da (225 unitate). Lehenengo hamar erakundearen artean, Gipuzkoako beste bi udalerrri ere badaude: Arrasate (206) eta Elgoibar (141).

Interneten bidez eskainitako prozedura eta izapideen kopuru handiena duten 10 erakunde publikoen rankinga. Euskal A. E. Aldia 2010-2012

1	Eusko Jaurlaritzak	1.108
2	Bizkaiko Foru Aldundia	448
3	Arabako Foru Aldundia	360
4	Euskal Herriko Unibertsitatea (EHU)	333
5	Gipuzkoako Foru Aldundia	311
6	Bilboko Udala	232
7	Irungo Udala	225
8	Arrasateko Udala	206
9	Vitoria-Gasteizko Udala	175
10	Elgoibarko Udala	141

Iturria: ZERPA2012. Herri Administrazio eta Justizia Saila. Eusko Jaurlaritzak

Administrazioek, enpresa publikoek eta Euskal Herriko Unibertsitateak (EHU) 887 atariren bitartez bideratzen dute zerbitzu eta izapide horien eskaintza. Horien heren bat baino pixka bat gehiago (% 34,5), Gipuzkoako erakunde publikoenak dira, % 28,6 Bizkaikoenak eta % 10,3 Arabakoenak; gainerako % 26,6, aldiz, autonomia erkidego osoan jarduten dutenenak.

Udalak dira webgune gehien kudeatzen dituztenak: % 44,6. Ondoren, elkarte publikoak daude (% 21,8) eta, atzerago, Eusko Jaurlaritzak (% 7,9) eta erakunde autonomoak (% 6,3). Haien atzetik datozen foru aldundi, unibertsitate publiko eta fundazio publikoek % 5 inguru dagozkie – horrek esan nahi du erakunde mota bakoitzak 40 atari baino zerbait gehiago dituela–. Gainerako % 5a mankomunitateei, partzuergoei, koadrilei eta bestelako entitate txikiei dagozkie.

ESKAINITZEN DITUZTEN ZERBITZU PUBLIKOAK

Administrazioek, beren prozedura eta izapide administratiboak eta gizarte-, hezkuntza- eta osasun edo kultur-zerbitzu nagusiak sarean jartzen ahalegintzeaz gain, herritarren zeinahi

motatako beharretatik hurbil dauden zerbitzuak eta informazioak eskaintzeko ere erabiltzen dute sarea.

Hala, jaiotzen garenerako, Irungo Udalak bere atarian jaioberriarentzako euskarazko KONTU TTIKIAK (1) abestiak deskargatzeko aukera ematen du; Bilbokoak, berriz, jaioberriekin euskara nola erabili aholkatzeko triptiko bat (2) eskaintzen du.

Hurtzaroan edo nerabezaroan arazoak edo zailtasunak baldin badauzkagu, Eusko Jaurlaritzak, *Zeuk esan* berriazko atariaren bitartez, informatzeko eta aholkuak emateko kanal elektronikoa eta telefonikoa bat (3) eskaintzen digu.

Arazo horiek sexu-harremanen esparrukoak baldin badira, Arrasateko Udalak, *Sexologia Zerbitzua* atari tematikoaren bitartez (4), informazio espezializatuaz gain, aholkularitza eskaintzen du. Portugaleteko Udalak ere garrantzitsutzat dauka gai-arlo hori eta, kasu honetan, gazteei zuzentzen zaie, *Kolokon* webgunean (5), droga kontsumoari buruzko edukia gaineratuta.

Administrazioek atari eta zerbitzu asko eskaintzen dituzte gazteentzat: zerbitzu eta eduki ugariak kontuan hartuta, Eusko Jaurlaritzak kudeatzen duen *Gazteaukera* (6) nabarmendu behar da. Bizkaiko Foru Aldundiak zuzendutako *Gaztebizz*-ek (7) antzeko funtzioak betetzen ditu. Nekazaritza sektorearekin lotuta dauden edo egon nahi duten gazteek ere badaukate beren espazioa sarean, *Gaztenek*-en (8) bitartez.

Horiez gainera –kasu honetan, udaletan, nagusiki– ezkontzak formalizatzeko eta antolatze guneak daude eta atari askok horiek elektronikoki kudeatzeko aukera eskaintzen dute. Donostiako Udaleko atariaren berezitasuna da bi ezkontza mota eskaintzen dituela, bi izapide motaren bitartez: udaletxean, ezkontza zibilak (9), edota ezkontzaz kanpoko loturak (10) egitea.

Eztei-oturuntzarako edo familia ospakizun soil baterako elikagai edo ardo egokienak aukeratzeko zalantzak edukiz gero, administrazioek informazio atari egokiak dituzte: *Euskolabel* atariak (11) bertako goi mailako elikagaiak aurkezten ditu. Itsaskiak bilatzen ari bagara, Zierbenako Udalak bere atarian Itsaski Azokari (12) buruzko informazioa ematen du. Euskadiko kalitatezko ardoak, berriz, *Vinosdelpaisvasco.net* atarian (13) aurki daitezke.

Bizi-zikloa ixteko orduan, udalak dira, berriro ere, beren elkarte publikoen bitartez, herritarrei azken zerbitzuak eskaintzen dizkietenak. Gainera, horietako asko sarean kudeatu daitezke: Donostiako Udalak, *polloe.com* atariaren bitartez (14), bere hileta-zerbitzuen eskaintza zentralizatzen du; Bilbok ere antzekoa egin du, *Bilboko hileta zerbitzuen webgunea*-n (15).

Bizitzaren ondoren, herrialdeko pertsona gailenen ondarea betikotzeko helburuarekin, administrazioek, normalean fundazio publikoen bitartez, haien ekarpenei balioa emateko web orrialdeak sortu dituzte Interneten. Horren bi adibide egoki dauzkagu: *barandiaranfundazioa.com* (16) eta *antonioteiza.org* (17). (*)

(*) ZERPA2012tik ateratako informazioak.

1) <http://www.irun.org/euskara/comunes/contenido.aspx?arbol=3&clave=405&tipo=U&idioma=1&dedonde=fichas>

2) http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=BIO_Servicio_FA&cid=3007471710&language=es&page.name=Bilbaonet%2FBIO_Servicio_FA%2FBIO_Servicio

3) <http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-zeukhome/es/>

4) www.sexologiazerbitzua.com

5) www.kolokon.com

6) <http://www.gazteaukera.euskadi.net/r58-2279/es>

7) http://www.gaztebizz.com/index.asp?Tem_Codigo=290&ID=15&P=P15&Idioma=EU&gic=1

- 8) <http://www.gaztenek.net/interior.asp?pagina=1>
- 9) <http://www.donostia.org/info/udalinfo/Tramites.nsf/vTramites/F12A3AB0A41DC7AFC12577E00029819E?OpenDocument&idioma=cas&id=D&cat=Otros%20documentos%5CBodas%20y%20uniones%20no%20matrimoniales>
- 10) <http://www.donostia.org/info/udalinfo/Tramites.nsf/vTramites/CE5E2A407B3E064EC12577E0002981A0?OpenDocument&idioma=cas&id=D&cat=Otros%20documentos%5CBodas%20y%20uniones%20no%20matrimoniales>
- 11) <http://www.euskolabel.net/>
- 12) <http://www.zierbena.net/es-ES/Turismo/Itsaski-Azoka/Paginas/default.aspx>
- 13) <http://www.vinosdelpaisvasco.net/>
- 14) www.polloe.com
- 15) www.bilbao.net/servfunerarios
- 16) www.barandiaranfundazioa.com
- 17) www.antonioiteiza.org

OHAR METODOLOGIKOA

Estatuko Administrazio Orokorreko entitate publikoak eta Euskadiko Autonomia Erkidegoan egoitza daukaten administrazio horren mendeko sektore publikoko enpresak ez dira barne hartu, ezta unibertsitatez kanpoko ikastetxeak ere.