

EUDEL-HAEE/IVAP 2014 PROGRAMA BERRIA



HERRITARREN ARRETARAKO ZERBITZU

OSOAK ezarri eta hobetzeko lagundutako trebakuntza.

EUDEL eta HAEE/IVAP euskal udalen etengabeko berrikuntza eta modernizazioaren alde ari dira elkarlanean, 2014rako herritarren arretan oinarritutako udal zerbitzuen programa berriarekin.

Programak prestakuntzako eta laguntzako jarduerak -aurrez aurrekoak eta *on line*-aurreikusten ditu, bere udalerrietan herritarren arretarako zerbitzu osoa martxan jarri nahi duten udalentsat **laguntza pertsonalizatua** eskaintzeko.

Laguntza pertsonalizatuko prozesuaren helburua da urte bateko epea bukatzean parte hartzen duen udalak zerbitzua ezarrita izatea.

Programa hau 2013ko irailetik dago garapenean, 5 udalerriko **talde pilotu** batean (Abanto-Zierbena, Eibar, Etxebarri, Galdakao eta Gernika-Lumo). Bertan, bere esperientzia ekarriz, beste udalerri batzuk ere laguntzen dute, jada HAZ ezarri dutenak eta hobetzen daudenak (Arrigorriaga, Ermua, Urnieta, Irun, Zalla).

Proiektu pilotuko udalen prozesua positiboa denez, orain programa parte hartzeko interesa duten udal guztietara zabaltzen da, beti ere **5.000 biztanletik gorakoak** badira.

Planaren Fitxa

- **Hasiera:** 2014ko urtarila
- **Garapen eta jarraipena:** 12 hilabete
- **Gainbegiratze eta koordinazioa:** EUDEL-HAEE/IVAP
- **Matrikularen prezioa:** 1.000€
- **Helburua:** arduradun politiko eta teknikoei asistentzia eta laguntza, udalaren Herritarren Arretarako Zerbitzuaren diseinu, garapen eta ezarpen prozesua burutzeko. Prozesuaren ebaluazioa.
- **Metodologia:** udalak TBAk (Toki Berrikuntzako Agendak) sortutako metodologiarekin egiten dute lan:
 - [Prozedura administratiboei buruzko Gidaliburua prestatzeko gida](#)
 - [Prozedura administratiboei buruzko gidaliburua prestatzeko dekalogo](#)
 - [Herritarren arretarako zerbitzua ezartzeko gida](#)
 - [Herritarren Arretarako Zerbitzu bat ezartzeko prozesua garatzean jarraitzeko hamar gomendio.](#)
- **Emailtzak:** Herritarren Arretarako **Zerbitzua irekitzea** parte hartzen duten udaletan.

1 Zer eskaintzen du programak?

- **Arduradun politiko eta tekniko** **trebakuntza**: TBAn (Toki Berrikuntzako Agendak) zehazten den metodologiaren arabera.
- **Udalerri bakoitzaren prozesuaren hasiera eta antolaketarako** **aholkularitza**: taldea sortzea, beharren azterketa, kronograma, benchmarking, tresnen diseinua, espazio fisikoaren identifikazioa, eraikuntza-lanen planifikazioa...
- **Laguntza, jarraipen eta babes pertsonalizatuaz**, zerbitzuaren diseinutik abian jarri arte.
- **Prozesuaren ebaluazioa**: ebaluazio-inkesta, ondorioen txostena, behaketa-saioa.

2 Zer egin behar da parte hartzeko?

MATRIKULA ETA ATXIKIMENDU KONPROMISOAK Parte hartzeko beharrezkoa da matrikula gisa **1.000€** ordaintza eta udal bakoitzak Planari **atxikitze hitzarmena** sinatzea, non, besteak beste, hurrengo konpromisoak agertzen diren.

- **Gobernu organoaren akordioa hartu.**
- Prozesuaren **arduradun politikoa** izendatu (Alkate edo zinegotzi ordezkariak)
- Prozesuaren **arduradun teknikotzat** gutxienez **HIRU** langile publiko izendatu.
- Arduradun politikoaren zein arduradun tekniko **parte hartzea** erraztu eta sustatu, trebakuntza Planaren eta tutoriaren ekintza zuzen eta on-lineetan.
- Planean zehazten den **atazen garapen eta gauzatzea** sustatzea, hala nola, prozeduren arrazionalizazio eta sinplifikazioa, espazio fisikoaren egokitzapena, baliabide materialen hornidura, herritarren arreta zerbitzurako izendatutako langileen trebakuntza, etab.

Eskaera otsailaren 14a baino lehen Programan parte hartzeko interesa duten udalek otsailaren 14a baino lehen eman beharko dute izena, hurrengo helbide elektroniko bidez:

Esther Ibarlucea EUDELeko arduradun tekniko: ibarlucea.e@eudel.net
Miriam Berasategi IVAPekeko arduraduna: miriam-berasategi@ivap.es

**** Eskaerak sartzen diren hurrenkeran aintzat hartuko dira.**

3 Planaren Markoa

2012an EUDELe berrikuntza arloko diagnostikoa egin zen euskal udalei eta 2009-2012 tarteko epean beste horrenbeste udaletan 41 Berrikuntzako Agendak babestu ditu.

Agenda hauen diagnostiko eta emaitzen azterketatik udal gehienen kezka antzematen da, herritarren arreta zerbitzuek ezarri eta aurrera eramateko. 2012ko maiatzean Eudelek **'HAZ' Sarea** sortu zuen, herritarren arretarako zerbitzuak berriro diseinatu eta garatzen interesa duten udalak biltzen dituen foroa, zerbitzua eskaintzeko helburu argiaz, sarbidea, komunikazioa eta administrazio lokalarekin erlazioa modu erosoan errazteko.

Bere helburua bikoitza da: HAZ duten udalen biltoki bihurtzea eta aipatutako zerbitzuak ezarri nahi dituzten beste udaletarako ikasteko erreferente izatea.

*** 2014ko estrategia 'Lagundutako Trebakuntza HAZ Plana':** 5.000 biztanletik gorako Udalerri Euskaldun guztiek HAZ izaten laguntzea du helburu, bakoitzaren udaleko zerbitzuetara heltzeko.

