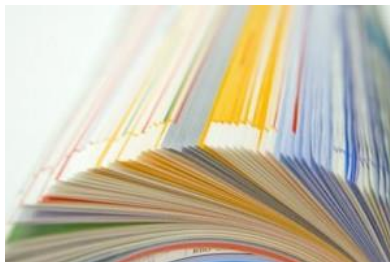


PRESTAKUNTZA ETA LAGUNTZA PERTSONALIZATUKO PLAN BERRIA

Prozedura Administratiboen Eskuliburua



EUDELeK eta IVAPek prestakuntza eta laguntza pertsonalizaturako plana prestatu dute, oraindik hala egin ez duten euskal udalek haien prozedurak **berrikusten, arrazionalizatzen eta sinplifikatzen** hasi daitezen, eragozpenak eta behar ez diren itxaronaldiak ekiditeko eta karga administratiboak murrizteko dokumentu batean bilduta.

Hori guzti hori, **herritarrei eskainitako zerbitzuetan** kalitatezko kudeaketa eraginkorragoa lortzeko.

Prozesu honen xedea, prozeduren kudeaketan **Administrazio Elektronikorako urratsa** egiten laguntzea da.

Euskal udaletarako **Planaren Fitxa**

- **Iraupena:** 2014ko apirila - 2015eko otsaila
- **Garapen eta jarraipena:** 10 hilabete
- **Nori zuzendua:** arduradun politikoak eta teknikariak.
- **Matrikula:** 1.000 euro
- **Gainbegiratze eta koordinazioa:** EUDEL-IVAP
- **Helburua:** arduradun politiko eta teknikoei asistentzia eta laguntza, Prozedura Administratiboen Udal Eskuliburuaren diseinatu, garatu eta ezartzeko prozesua burutzeko. Prozesuaren ebaluazioa.
- **Metodologia:** bertaratutako saioak eta online laguntza (Moodle plataforma). Udalek TBak [\(Toki Berrikuntzako Agendak\)](#) sortutako metodologiarekin lan egingo dute.

INFORMAZIO GEHIAGO:

<http://www.eudel.net/berrikuntza>

<http://www.ivap.euskadi.net/r61-prestak/eu/>

Eskabideak: [apirilak 4 baino lehen](#)

Programan parte hartzeko interesa duten udalek apirilaren 4a baino lehen aurkeztu beharko dute eskabidea, hurrengo helbide elektronikoaren bidez:

EUDELeko arduraduna: Esther Ibarluzea **ibarlucea.e@eudel.net**

IVAPeko arduraduna: Miriam Berasategi **miriam-berasategi@ivap.es**

**** Eskaerak sartzen diren ordenaren arabera onartuko dira.**

Prozeduren Eskuliburua

Agiri honetan, modu ordenatu eta sistematikoan biltzen da prozedura administratibo bakoitzaren oinarrizko informazioa: bere esanahia, nork eskatu dezakeen, ekarri beharreko agiriak, izapidetzeko bideak, ondoriozko obligazio ekonomikoak, tramitatzeke epea eta oinarria ematen dion lege-esparrua. Gainera, hala dagokionean, prozedura horiek betetzeko behar diren **agiri-ereduak** jasoko dira.

HELBURUA ➡ EMAITZAK ➡ EKINTZAK



- **Udalaren ezagutza dokumentatzea eta erregistratzea**, udal erakunde osoak eta herritarrek eskuratu ahal izateko.



- Lan egiteko erak **estandarizatzea eta normalizatzea**.
- Erakunde osoaren eraginkortasuna handitzen duen **lan-metodoa** edukitzea.
- Udal kudeaketaren **gardentasuna** sustatzea.



- Erakundean **kalitatearen eta etengabeko hobekuntzaren** kultura sartzea.
- Erakundearen pertsonen **parte-hartzea** eta **talde-lana** sustatzea.

INFORMAZIO GEHIAGO:

<http://www.eudel.net/berrikuntza>

<http://www.ivap.euskadi.net/r61-prestak/eu/>



- Prozesuari hasiera emateko eta herritarrei atentzio osoko zerbitzuaren kalitatea hobetzeko aukera ematen du, esate baterako, [HAZetan](#) (**Herritarren Arretarako Zerbitzuetan**). Prozeduren Gidaliburua HAZ ezartzeari ekiteko onarrizko eta ezinbesteko tresnetariko bat da.

EUDEL-IVAP Plana 2014ko apirila-2015eko otsaila

Prestakuntza eta laguntza pertsonalizatuko programa datorren apirilaren amaieran hasi eta 2015eko otsailean amaitzea aurreikusi da. Data horretan, parte hartzen duten udalek aipatutako prozesua gauzatuta edukiko dute, Prozeduren Eskuliburu propioa idatzita.

Programa honetan, hurrengo alderdiak daude: **trebatzeko 3 saio** udal bakoitzaren Arduradun Politiko eta Teknikoei zuzenduta, **orientatzeko eta ebaluatzeko hileroko saioak** prozesu osoan, eta Moodle plataformaren bidezko **online laguntza** pertsonalizatua.