



GOBIERNO
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN
ORDEZKARITZA
EUSKAL AUTONOMIA
ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN
ORDEZKARIORETZA
BIZKAIAN



Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-065-7

Zerbitzu Elektronikoen Karta 2019-2022

365 egun
24 ordu

GOBERNUAREN ORDEZKARIORETZA BIZKAIAN





Aurkezpena



Gobernuaren Bizkaiko Ordezkariordeztza, probintziako Estatu Administrazioaren buru da eta herritarrei, jadanik finkatuta dagoen bere **Zerbitzuen Kartan** biltzen diren zerbitzu ugari eskaintzen die.

Horren osagarri gisa, elektronikoki gero eta zerbitzu gehiago -osorik edo zati baten- bidera daitezkeenez, herritarrei Administrazioarekiko komunikazioa elektronikoki eta edozein momentutan erreztea bilatzen duen Zerbitzu Elektronikoen Karta hau aurkezten da. Horretarako, Ordezkariordeztzak, honako hauek eskaintzen ditu:

INFORMAZIO PUNTUAK

WEB ataria



SARE SOZIALAK



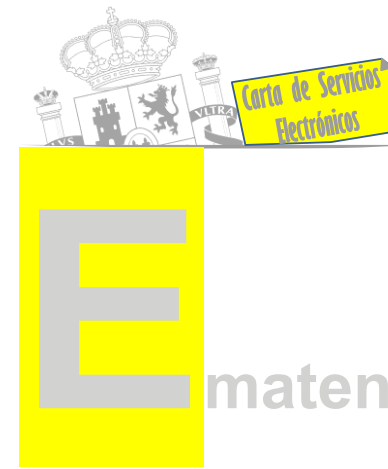
Informacion_registro.bizkaia@correo.gob.es



944.50.94.85

IZAPIDE ETA KUDEAKETA PUNTUAK

EGOITZA ELEKTRONIKOAK



Ematen diren zerbitzu elektronikoak



Gero eta handiagoa da Ordezkariordeztan elektronikoki osorik edo zati baten egiten diren zerbitzuen kopurua.

Zerbitzu elektronikoen zerrenda zehatzean eta euren martxan jartzeko prozeduran sartu aurretik, hasiera eman edo bideratzeko aurki daitezkeen zerbitzu moten zerrenda laburra doa:

- Herritarrari Informazioa eta Arreta.
- Espainian, etorkinei zuzendutako zerbitzuak.
- Enpleguarekin edo itzultako emigranteekin zerikusia daukaten zerbitzuak.
- Administrazio baimenen eskabidea.
- Bidaiatzeko beharrezkoa den nazioarteko txertaketa.
- Lehergai eta pirotekniarekin zerikusia daukaten espedienteak bideratzea.
- Lurraldean administrazio desjabetze espedienteen kudeaketa.
- Produktuen esportaziorako beharrezkoa den osasun kontrola.
- Administrazio-zehapenei dagozkien espedienteak.
- Estatuaren esku-hartzea larrialdi edo hondamendi egoeretan.
- Zerbitzuak Enpresei eta Beste Administrazioei.
- Salgaiak eta bidaiariak errepidez garraiatzeko baimena eta Euskadiko Garraioen Arbitraje Batza.

Zerbitzu elektroniko guztien zerrenda gaurkotua, honako hau da:



Konpromisoak eta beren

egiaztapena

Ezarritako legezko epeak betetzeaz gain, Ordezkariordeztan borondatez onartu ditugun zenbait betebeharrak betetzera konprometitzen gara:

PROZEDURA KONPROMISOAK

ONARTUTAKO KONPROMISOA	FROGATZEKO NEURKETA
Leherketa Berezietako enpresen Baimen eskabideak (269 ACCEDA prozedura), eskabidea jaso eta gehienez 5 lanegunetan ebatzea.	Egoitza Elektronikoaren bidez aurkeztu eta 5 lanegunetan ebatzitako Leherketa Berezietako enpresen Baimen eskabideen ehunekoa.
Artillero Karneten eskabideak (51 ACCEDA prozedura), eskabidea jaso eta gehienez 3 lanegunetan ebatzea.	Egoitza Elektronikoaren bidez aurkeztu eta 3 lanegunetan ebatzitako Artillero Karneten eskabideen ehunekoa.
Lehergaiak Hornitzeko Baimen eskabideak (52 ACCEDA prozedura), eskabidea jaso eta gehienez 3 lanegunetan ebatzea.	Egoitza Elektronikoaren bidez aurkeztu eta 3 lanegunetan ebatzitako Lehergaiak Hornitzeko Baimen eskabideen ehunekoa.
Egoitza Elektronikoan aurkeztutako Garraioen Arbitraje Batzaren espediente eskabideak, gehienez 3 hilabetetan ebatzea.	Egoitza Elektronikoaren bidez aurkeztu eta 3 hilebetetan ebatzitako Garraioen Arbitraje Batzaren espedienteen ehunekoa.

INFORMAZIO KONPROMISOAK

ONARTUTAKO KONPROMISOA	FROGATZEKO NEURKETA
Egondako aldaketa edota akatsei buruzko informazioa lanegun baten gaurkotzea.	Lanegun baten gaurkotutako aldaketa edo akatsen ehunekoa.
Posta elektronikoz eskatutako informazioa, 2 lanegunetan erantzutea.	Bi lanegunetan erantzundako informaziozko posta elektronikoen ehunekoa.

GAURKOTZE KONPROMISOAK

ONARTUTAKO KONPROMISOA	FROGATZEKO NEURKETA
Hiru hilean behin, zerbitzu elektronikoen zerrenda gaurkotzea.	Hiru hilekoan argitaratutako zerbitzu elektronikoen zerrenda gaurkotuaren ehunekoa.
Hiru hilean behin, fitxategia, konexio eskakizunekin gaurkotzea.	Konexio eskakizunak dauzkan fitxategi berrikusia hiru hilekoan argitaratutako ehunekoa.

SARE SOZIALETAKO KONPROMISOAK (SSSS)

ONARTUTAKO KONPROMISOA	FROGATZEKO NEURKETA
SSSS-en bidez aurkeztutako informazio eskabideak lanegun baten erantzutea.	Lanegun baten SSSS-en bidez aurkeztutako informazio eskabideen ehunekoa.
Astean, SSSS-etan gutxienez 5 berri argitaratzea.	SSSS-etan astean argitaratutako berri kopurua.

KEXA ETA IRADOKIZUN KONPROMISOAK

ONARTUTAKO KONPROMISOA	FROGATZEKO NEURKETA
Telematikoki aurkeztutako kexa edo iradokizun guztiak gehienez 5 lanegunetan erantzutea.	Bost lanegunetan erantzundako telematikoki aurkeztutako kexa edo iradokizunen ehunekoa.

GARDENTASUNAREN GAINEKO KONPROMISOA GURE KONPROMISOETAN

ONARTUTAKO KONPROMISOA	FROGATZEKO NEURKETA
Hiru hilean behin konpromiso hauen betetze maila argitaratzea.	Konpromisoen betetze mailaren hiru hilean behingo argitaratze ehunekoa.

Era berean, Karta indarrean dirauen bitartean eta etengabeko hobetze helburuarekin bat etorritik, Ordezkariordeztza honek konpromiso berriak onartu ahalko ditu. Horrela balitz, aipatutako horiek, zerbitzu elektronikoen zerrendan eta konpromisoen betetze koadroan agertuko lirateke.

Hiru hilean behin gaurkotzen den konpromiso onartuen betetze agiria, honako honetan kontsulta daiteke:



K

onexiorako baldintzak

Gaur egun, zerbitzu elektronikoetara, nabigazio programa ezberdinekin lan egin eta segurtasun maila ezberdineko konexioak dauzkaten ekipo ugarien bidez (ordenagailuak, telefonoak, tabletak) hel daiteke.

Kasu batzuetan, bertan sartzeko, erabiltzaileak bere datuak digitalki eman beharko ditu eta horretarako, beste batzuen artean, **cl@ve** deritzon plataforma nabarmentzen da. Era berean, beste kasu batzuetan elektronikoki sinatu beharko du eta horretarako, gaur egungo **AutoFirma** eta **@firma** bezelako plataformak erabili beharko ditu. Etorkizunean aldaketarik balego, erantsitako agirian agertuko lirateke.

Edonola ere, gaur egungo teknologia bilakaera kontuan harturik, baldintza tekniko zehatzak, honekin batera doan fitxategian agertzen dira. Administrazioak aipatutako fitxategi hori, teknologi aldaketak gertatu ahala aldatuz joango da.



K

onpromisoak bete ezean, zuzentze neurriak

Karta honetan onartutako konpromisoak bete ezean, erabiltzaileak, horren arduraduna den unitatera, **idatziz, posta elektronikoz edo telematikoki, Kexa edo Iradokizuna legez aurkeztuz** jo ahalko du, bere ustez hautsi den konpromisoa eta aipatutako hauste hori sortarazi duten gertakizunak zehaztuz.

Erakundeko arduradunak, kasua bada, herritarrari, litekeen haustearen arrazoiak eta hartutako neurrien berri emango dio. Era berean, parkamena eskatuko du aipatutako erreklamazio horietan hutsik egon dela ikusten badu.

Karta honetan aitortutako konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazioek ez dute inoiz Administrazioaren ondare-erantzunkizunik ekarriko.

U

nitare arduraduna

Zerbitzu Elektronikoen Karta honen Unitate arduraduna, honako hau da:

Gobernuaren Ordezkariordeztako Idazkaritza Nagusia

Federico Moyua Plaza, 5 - 48071 Bizkaia

Posta elektronikoa secretario_general.bizkaia@correo.gob.es

Telefona 944.50.90.16 (9:00etatik 14:30etara)

Aipatutako Unitatea Karta betetuz dela zaintzeaz eta hobekuntza neurriak egiaztatzeaz arduratuko da.

K

artaren argitalpena eta iraunaldia

Zerbitzu Elektronikoen Karta hau herritarren eskura Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza koofizial bietan egongo da eta gutxienez, honako hauetan argitaratuko da:

- Gobernuaren Bizkaiko Ordezkariordeztaren WEB atarian.
- Lurralde Politika eta Funtzio Publikoko Ministerioaren Egoitza Elektronikoa.
- Estatuko Administrazioaren Sarbide Puntu Orokorrean.
- Beren goiburuan erreferentzia sartzeari ahalbidetzen duten Sare Sozialetan.

Karta honen iraunaldia 3 urtekoa izango da (2019 - 2022)