

ADMINISTRAZIOAREN modernizazioa helburu

Herritarren Arretarako Zerbitzua abian jarri eta admininstrazio elektronikoa garatu nahi du udalak datorren urtera begira

Adiminstrazioa garai berrietara egokitu nahi du udalak. Teknologia berriak baliatuz, herritarren eta udalaren arteko harremanak arindu, erraztu eta azkartzea da helburua. Eta administrazioaren modernizatze prozesu hori burutzeko, *Otxandio&Team Consulting* aholkularitza enpresa kontratatu du. Asmoa da, datorren urte hasieran Herritarren Arretarako Zerbitzu integral eta modernoa abian jartzea. Roberto Otxandio eman dizkigu azalpenak.

Administrazioa modernizatu eta garai berrietara egokitu nahi du udalak. Nola egiten da hori? Trantsizio hori egiteko udalak egin behar duen aurreneko lana da etxea ordenatzea. Hau da, identifikatu egin behar dira udalak herritarrekiko dituen tramite eta prozedura guztiak, eta idatziz jaso. Prozedura Administratiboen Eskuliburua deitzen zaio horri, eta hori da abiapuntua.

Gero, prozedura guztiak katalogatu ondoren hasiko gara aztertzen zer egin dezakegun tramite edo prozedura horiek arrazionalizatzeko, arintzeko errazteko eta azkartzeko.

Momentuz, Prozeduren

“ ROBERTO OTXANDIO / Aholkularia

Herritarren eta udalaren arteko harremanak arintzea eta azkartzea da helburua



ETXiAN
Onatiko inbiliaria berria
Donostian etxea erosteko ero,
aukera onenen informazioa eta laguntza

Etxebizitza edo lokal bat saldu nahi duzu Oñatin?

Tel.: 943 71 61 60
www.etxian.net
EtXian 



carpintería
GARIBAI
aroztegia

Mota guztietako zurgintza-lanak

Garibai 11 • Telf.: 943 78 14 54 • garibai@garibai-aroztegia.com
www.garibai-aroztegia.com

Eskuliburua osatzen hasi gara, udaleko departamentu edo sail bakoitzak zein tramite eta nola eskaintzen dituen katalogatzen.

Beste udaletxe batzuei ere lagundu diezu trantsizio hau egiten. Beraz, ereduak hor daude.

Bai, guk ez dugu ezer berririk asmatuko. Aurretik beste udal batzuek egin dutena aztertu eta egokienak iruditzen zaizkigun praktika hartuko ditugu, Oñatiko errealitateara egokituz.

Baina prozesuak arrakasta izan dezan, oso inportantea da udaleko langileen inplikazioa. Kontua ez da kontsultore batek idaztea Oñatiko udalarentzako prozeduren eskuliburua; langileek sortu behar dute, eta beraiena bezala sentitu. Azken batean, udal langileek ezagutzen dute hemengo errealitatea, eta beraiek dakite inork baino hobeto, ze aukera dauden prozedurak optimizatzen.

Nire lana da langile horiek seduzitzea, animatzea eta ikusaraztea era honetako prozesu batek onura asko dituela, bai herritarrentzat eta baita udal langileen barne-antolaketa eta funtzionamendurako ere.

Modernizazio prozesu batek administrazio elektronikoa garatzea eskatzen du, ezta?

Bai, duda barik. Helburua da udalarekiko tramite gehienak telematikoki ere egin ahal izatea, webgunearen bidez, udaletxera joan beharrik izan gabe.

Helburua da, azken batean,



Arlo ezberdinetako udal teknikariak Otxandioren azalpenak entzuten

herritarrentzako arreta zerbitzua hobetzea, zerbitzu integrala eskaintzea, eskura ditugun bost kanalak erabiliz: presentziala, telefonoa, posta, telematika eta sare sozialak.

Ze oztopo dago gaur egun, adibidez, agiri bat telefonoz edo sare sozialen bidez eskatu eta herritarrari etxera bidaltzeko? Ez dago hori galarazten duen legerik. Beraz, azter dezagun nola erraztu eta azkartu ditza-kegun tramiteak. Horretarako, baina, Prozeduren Eskuliburua idatzi behar dugu aurrena, eta gero ikusiko dugu zein zerbitzu eskaini ahal dugun kanal bakoitzean.

Herritarren Arretarako Zerbitzua (HAZ) ere jarri nahi du abian udalak. Zer da zehazki? Herritarrei arreta presentziala emateko gunea izango da, eta bertan egin ahal izango dira udalarekiko tramite gehienak,

“

Herritarrei arreta zerbitzu integrala eskaintzea da helburua, eskura ditugun bost kanalak baliatuz: presentziala, telefonoa, posta, telematika eta sare sozialak

departamentu ezberdinetara joaten ibili gabe. Eta beste erakunde batzuen eskumene-koak diren izapideak ere bertatik tramitatu ahal izango dira, Donostiara edo Gasteizera joan beharrik ez izateko.

Martxoan hasi zinen lanean Oñatiko udaletxean. Zenbat denbora beharko da prozesua burutzeko?

30 bat lan saio aurreikusten ditugu; beraz, urte amaiera arte luzatuko da. Uda parterako Prozedura Administrazioaren Eskuliburua prest edukitzea espero dut, eta gero hasiko gara aztertzen nola antolatzen dugun HAZ zerbitzua, eta erabiliko ditugun kanalak (telefonía, sare sozialak...) egokitzen. Datorren urteko otsailerako prest egon daitekeela uste dut. Beharbada, hobekuntza batzuk progresiboki inplementatzen joango dira, amaiera arte itxoin barik. ■



• GALDARAGINTZA - CALDERERIA
Oñateko zuzendaria, 25 • Tel.: 943 71 63 50

www.caravanasonate.com

• BIZIKLETAK
• ERREMOLKEAK
• TXIRRINDULARITZARAKO OSAGARRIAK
Oñateko zuzendaria, 25 • Tel.: 943 78 05 65
Atzeko kalea, 32 (erakusketa)



