

PROZEDURA ADMINISTRATIBOEN ESKULIBURUA
egiteko gida



**tokiko
berrikuntza
agenda
de innovación
local**



“Bi azalpenetan, aukeratu argiena;

bi formetan, funtsezkoena;

bi adierazpenetan, laburrena”.

Eugeni d' Ors (1881-1954), idazlea.





AURKIBIDEA

| | |
|--|----|
| 1. Sarrera | 5 |
| 2. Prozeduren eskuliburua | 7 |
| 2.1. Azalpena | 7 |
| 2.2. Erabilgarritasunak | 7 |
| 3. Eskuliburua egiteko oinarriak | 9 |
| 3.1. Sentsibilizazioa | 9 |
| 3.2. Partaidetza | 10 |
| 3.3. Talde lanerako dinamika | 10 |
| 4. Eskuliburua egiteko prozesua | 12 |
| 4.1. Antolaketa | 12 |
| 4.2. Martxan jartzea | 13 |
| 4.3. Benchmarking | 13 |
| 4.4. Diseinua, metodoa eta tresnak. Inbentarioa eta prozedura fitxa | 14 |
| 4.5. Inbentarioa egitea: Prozedurak eta haien dokumentu osagarriak identifikatzea, erantzukizunak egokitzea | 16 |
| 4.6. Prozedurak berrikustea, sinpletzea eta deskribatzea | 18 |
| 4.6.1. Berrikustea eta sinpletzea | 19 |
| 4.6.2. Deskribapena | 21 |





| | |
|---|----|
| 4.6.3. Dokumentu osagarriak | 21 |
| 4.6.4. Fluxu diagrama | 22 |
| 4.7. Bateratze lana eta prozeduren eta dokumentu osagarrien berrikuspen orokorra | 23 |
| 4.8. Eratzea | 24 |
| 4.9. Baliozkotzea | 26 |
| 4.10. Onartzea | 26 |
| 4.11. Argitaratzea, komunikatzea eta banatzea | 27 |
| 4.12. Prestakuntza | 28 |
| 4.13. Berrikustea eta eguneratzea | 28 |
| 5. Bibliografia | 31 |
| 6. Glosarioa | 32 |
| 7. Arauak | 35 |
| ERANSKINAK | 36 |



1. SARRERA

Prozeduren Eskuliburua egiteko gida hau **Tokiko Berrikuntza Agenden (TBA)** garapenaren ondorio zuzena da. Agenden ekimena **EUDELeK** (Euskadiko Udalen Elkartek) sustatu du, **Eusko Jaurlaritzarekin eta Foru Aldundiekin** elkarlanean, berrikuntzaren alde egiteko eta Euskadi bigarren transformazio ekonomikorantz gidatzeko estrategia zehazteko.

TBAren helburuak dira **“gobernatzeko eta herritarrei zerbitzuak emateko moduen berrikuntza sistematikoa sustatzea”** eta, aldi berean, berrikuntza horiek hedatzeko ingurunea eta balio publikoa sortzea.

Gure erkidegoko zenbait udalerritan Tokiko Berrikuntza Agendak martxan jarri dituzte eta ikusi dugu, besteak beste, udal batzuk **prozedurak errazteko eta arrazionalizatzeko premia** dutela; batetik, herritarrei ematen dizkieten zerbitzuen gestioa eraginkorragoa eta kalitatezkoa izan dadin; eta bestetik, administrazio elektronikoan integratzeko, espedienteak gestionatzeko tresna baten bitartez, **herritarren zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legea** betetze aldera:

- **Eskubideak baliatzeko eta eginkizunak betetzeko erraztasunak ematea**, bitarteko elektronikoaren bitartez.
- **Herritarrek informazioa eta prozedurak eskura izan ditzaten erraztea**, batik bat sarbidea eragozten duten oztopoak kenduz.
- Prozedura administratiboen **inbentario eguneratua argitaratzea, Internet bidez**; inbentario horretan jarri behar da prozeduren gaineko informazioa eta prozedurak zenbateraino dauden Legearen arabera antolatuak.



Udal batzuen aholkua da, izan duten esperientziaren arabera, **prozedurak errazte eta arrazionalizatzeko aldera**, udal bakoitzak bere **Prozedura Administratiboaren Eskuliburua** egitea.

Gauzak horrela, prozeduren eskuliburuak egiteko gida hau argitaratu dugu, eskuliburuak egin nahi dituzten udal eta mankomunitateei laguntzeko aldera.

Gidak hiru zati dauzka. Lehenbizikoan azaldu dugu Prozedura Administratiboaren Eskuliburua **zer den eta zer erabilera dauzkan**. Bigarrenetan **eskuliburua idazten hasteko kontuan hartu behar diren oinarriak** zehaztu ditugu. Eta hirugarrenetan **zer metodologia erabili behar den** azaldu dugu, zehatz-mehatz, eta beste udal batzuk egin dituzten prozedura eskuliburuaren adibideak eta **erreferentziak** jarri ditugu. Gainera, estekak jarri ditugu, aipatu elementuei buruzko informazioa zuzenean eskuratzeko.



2. PROZEDUREN ESKULIBURUA

2.1. AZALPENA

Prozedura Administratiboen Eskuliburua da **udalen prozedura administratiboen gaineko oinarrizko informazioa txukun eta modu sistematikoan jasotzen duen dokumentua**: esanahia, nork eska dezakeen, entregatu behar den dokumentazioa, nola bideratu daitekeen, dauzkan betekizun ekonomikoak, izapidetzeko epea, dagokion lege esparrua eta, hala badagokio, prozedura aurrera eramateko behar diren dokumentuen ereduak.

2.2. ERABILGARRITASUNAK

Administrazio Prozeduren Eskuliburuaren zeregina da **prozedurak errazten eta arrazionalizatzen eta prozedura horiek gestionatzeko administrazio elektronikoa erabiltzen laguntzea**. Halaber, eskuliburuaren helburuak dira:

- Erakundeen jakintza **dokumentatzea eta erregistratzea**; betiere, bermatuta informazioa erakundearen esku egotea, ez bakarrik erakundea osatzen duten pertsonen esku. Hori, **erakundeari eta herritarrei eskaintzeko** eta, era horretan, prestakuntza eta informazio gastuak gutxitzeko.
- Lan egiteko moduak **araupetzen eta normalizatzen laguntzea**, eta eskuliburua bera **lanerako metodo** bihurtzea, erakundea eraginkorragoa izan dadin.

- **Udalen gestioa argia** izan dadin laguntzea.
- Erakundeetan **kalitatearen kultura eta etengabeko hobekuntza** sartzeari ematen diren pausoak banan-banan aipatzen eta berrikusten direnez, hobekuntzak eta erantzukizunak identifikatu eta neurtu daitezke, eta akatsa edo hutsunea bilatzeko prozesua sinpletzen da, gero zuzentzeko.
- **Herritarrei arreta integrala emateko zerbitzua antolatzen hastea**, Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak (HAZ) kasu; izan ere, eskuliburua zerbitzu horiek ezartzen hasteko ezinbesteko eta funtsezko tresna da.
- **Herritarrentzako zerbitzuen kalitatea hobetzea**, eraginkorragoa izatea.
- Erakundeko kideen **partaidetza eta talde lana** sustatzea.

3. ESKULIBURUA EGITEKO OINARRIAK

3.1. SENTSIBILIZAZIOA ETA KONPROMISOA

Prozedura Administrazioaren Eskuliburua egiteko prozesua hasi behar da, bakarrik, udalek edo mankomunitateek:

- irizten diotenean **komenigarria eta premiazkoa** dela,
- **helburua berezkozat jotzen dutenean, eta**
- **helburu hori lortzeko inplikatzeari onartzen dutenean.**

Horretarako, arduradun politikoek lagundu behar dute politikariak eta funtzionarioak **jabearazten** prozeduren eskuliburua edukitzeak ez ezik, eskuliburu hori **egiteko prozesuak** berak ere **onurak** ekartzen dituela.

Jendea kontzientziatzeko egokia izan daiteke dibulgazio saioak antolatzea, azaltzeko oso garrantzitsua dela eskuliburuak egitea, **prozedura administrazioak errazteko eta arrazionalizatzeko eta administrazio elektronikoa baliatzen hasteko.**

Saio horiek **TBA Ekimenaren** bitartez antolatu daitezke, eta parte har dezakete Prozedura Administrazioaren Eskuliburua egin duten eta antzeko ezaugarriak dituzten udaletako arduradunek, haien esperientzien berri eman dezaketelako.

Arduradun politikoek egiaztatzen dutenean erakundea eskuliburua idazten hasteko prest daudela, komeni da egokitzat jo duten **gobernu organoan prozesua hasteko erabaki formala** hartzea eta, horrez gain, erakunde osoari jakinaraztea eta kideei eskatzea dagozkien unitateen bitartez parte har dezaten. Asmoa da ikusaraztea **gobernu organoak prozesu hori babesten duela eta aitzindari lanak egingo dituela.**

3.2. PARTAIDETZA

Prozeduren eskuliburua egiten hasteko ezinbestekoa da prozedurez arduratzen diren **unitate administratiboetako kideek modu aktiboan parte hartzea**. Izan ere, prozeduren inguruan dauzkaten **jakintzak eta esperientziak** ezinbestekoak dira proiektuan. Haiak dakite ondoen prozedurak nola bideratzen diren, zeintzuk diren prozedura horien sekuentziak, faseak eta edukiak, eta hobetzeko zer egin daitekeen.

Erakundeak, eskuliburua egiteko funtsezkoa den **informazioa emateaz gain, eskuliburua idazteko prozesuan parte hartu behar du**, “bere” eskuliburutzat har dezan; era horretan, gainera, lana aberastu eta motibazioa handitu egiten da.

3.3. TALDE LANERAKO DINAMIKA

Eskuliburua taldea lanean egin beharra dago, eta talde laneko dinamikan erabakiak adostea erraztu eta sustatu behar da. Kideen gogoan oinarritutako aldaketek bakarrik izaten dute arrakasta.

Alde horretatik, talde lana bi mailatan egitea komeni da:

- Prozedurez arduratzen diren **Unitate Administrazioen Taldea**. Talde hori osatuko dute unitateko kide guztiek, eta haien zeregina izango da prozedurak eta prozedura horiei dagozkien dokumentuen ereduak eta dokumentu osagarriak identifikatzea, berrikustea, sinpletzea eta zehaztea.

- Zuzendaritza Taldea. Talde horrek **Koordinazio Talde bat izendatuko du**; komeni da Koordinazio Taldeko kideak honako hauek izatea:

- Proiektuaren aitzindari den arduradun politikoa.
- Udalak jarduerak antolatzeko baliatzen dituen ataletako arduradunak (horietako bat taldeko koordinatzailea izango da eta gai zerrenda egiteaz, bilerak deitzeaz eta akta idazteaz arduratuko da).
- Informatika arduraduna, daukan ikuspegia ezagutzera eman dezan eta prozedurak egoki egituratzea bermatu dezan, ahal izanez gero gestio elektronikoa sartuta.
- Ahal izanez gero, erakunde publiko edo pribatu bateko pertsona espezializatu bat, prozesuan laguntza teknikoa eman dezan.

(Ez da komeni taldea 10 lagun baino gehiagokoa izatea).

Koordinazio Taldearen zereginak honako hauek izango dira: prozeduren eskuliburua idazteko prozesua sustatzea eta garatzea; unitate administratiboetako kideak eskuliburua egiteko behar diren tresnak eta metodologia balia ditzaten prestatzea; kide horien lana zuzentzea, dinamizatzea eta ikuskatzea; prozedura guztien normalizazioa bermatzea; eta prozedurak errazteko eta arrazionalizatzeko eta administrazio elektronikoa erabiltzen hasteko printzipioak sartzea.

Koordinazio Taldea arduradun politikoez izendatu, baimendu eta babestu behar dute, **gobernu organoak berariaz hartutako erabaki** baten bitartez.

4. ESKULIBURUA EGITEKO PROZESUA

4.1. ANTOLAKETA

Koordinazio Taldeak, behin izendatuta, bilera egingo du:

- **Helburuak zehazteko.**
- Taldearen funtzionamendua **antolatzeko** eta taldekideei zereginak esleitzeko.
- Eskuliburua egiteko **kronograma planifikatzeko, egiteko eta adosteko**; kronograman zehaztu behar dira egin beharreko lanak eta lan horien iraupena eta arduradunak (aurrez, Koordinazio Taldeko kideek dagozkien unitate administratiboekin partekatu eta adostu behar dituzte hartu beharreko konpromisoak).

Koordinazio Taldeak bilerak **astero** egin behar ditu, prozesua hasi eta lanak amaitu bitartean; bilerek ez dute **90 minutu** baino gehiago iraun behar.

Prozedura Administrazioen Eskuliburua egiteko prozesuak **4-6 hilabete** irauten ditu.

Erreferentziak:

Prozedura Administrazioen Eskuliburua egiteko prozesuaren diagrama eta kronogramaren ereduak gehitu dizkiogu gidari (I. eta II. eranskinak).

4.2. MARTXAN JARTZEA

Koordinazio Taldeak kronograma onartu ondoren, komeni da arduradun politikoak **gobernu taldeari kronograma horren berri ematea** eta, baita ere, Koordinazio Taldeko kideek dagozkien **unitate administratiboei ezagutzera ematea** kronograma eta hartutako konpromisoak.

4.3. BENCHMARKING

Benchmarkinga da **beste erakunde batzuk aztertzeko, haiengandik ikasteko eta hobetzeko teknika bat**. Tresna hori enpresek garatu zuten lehendabizi, baina herri administrazioak hobetzeko prozesuetan erabil daiteke.

Udalen prozedurak antzekoak direnez eta, gainera, gero eta udal gehiagok dauzkaten eskuliburuak, komeni da eskuliburu egiten hasi aurretik **adibide batzuen berri jasotzea**. Izan ere, eskuliburu egiteko prozesuan haiek izan dituzten esperientziak eta eskuliburuak berak erreferentziatzat har ditzakegu.

Komeni da Koordinazio Taldeak, hasteko, **jardunbide egokiak** identifikatzea, baita arlo horretan erreferentziatzat har daitezkeen udalak ere. Behin udalen adibideak aztertuta, **egokiena aukeratu** daiteke, erreferentzia gisa erabiltzeko. Lanari ekiteko modurik egokiena izango da, dudarik gabe, aukeratutako udalera bisita egitea, eskuliburu egiteko prozesuan izan dituzten esperientzien berri bertatik bertara jasotzeko.

Bisita hori ahalik eta erabilgarrien izateko, komeni da egoki prestatzea; besteak beste, argitu edo alderatu beharreko zalantza edo gai nagusiak zerrendatu behar dira. Zalantza horiek aurrez erakundeari azaltzea ere egokia da.

Bisitaren ondoren, komeni da Koordinazio Taldeko kideek dagozkien unitate administratiboekin partekatzea, bai izandako esperientzia, bai erreferentziatzat hartutako eskuliburua.

Erreferentziak:

Arrigorriagako Udala: izapideen eskuliburua.

Beasain: izapideak.

Bilbo: izapideak eta inprimakiak.

Donostia: izapideak.

Durango: izapideen gida.

Ermua: udal izapideak.

Getxo: izapideen gida.

Irun: udal izapideak.

Gasteiz: udal izapideak.

Alcobendas: izapideak.

Gijon: izapideak.

Onda: arreta eta izapide zerbitzuko prozeduren eskuliburua.

Zaragoza: prozeduren gida.

Valentziako Gobernuaren udal prozedura administratiboaren katalogoa.

4.4. DISEINUA, METODOA ETA TRESNAK.

INBENTARIOA ETA PROZEDURA FITXA

Koordinazio Taldeak, Prozedura Administratiboaren Eskuliburuen erreferentziak bildu ondoren, eskuliburua egiteko prozesua sistematizatze, homogeneizatze eta errazte aldera, unitate

administratiboen **lanerako metodoa** zehaztu eta erabili beharreko **tresnak diseinatu** beharko ditu:

- **Lanerako bilerak.** Zenbatean behin egin behar diren eta zenbat iraun behar duten zehaztu behar du. Alde horretatik, komeni da, Koordinazio Taldearen kasuan bezala, unitate administratibo bakoitzak astean behin bilera egitea, gehienez 90 minutukoa, eskuliburua egiteko prozesuan parte hartzen duen denboran.

- **Prozedurak eta dokumentu osagarriak identifikatzeko tresna** (III. eranskina).

- **Prozedura fitxa** (IV. eranskina). Fitxan informazio hau jaso behar da:
 - Prozeduraren izena.
 - Deskribapen laburra.
 - Prozedura has dezakeen pertsona fisiko edo juridikoaren definizioa.
 - Behar den dokumentazioa.
 - Prozedura bideratzeko kanalak.
 - Betekizun ekonomikoak.
 - Hasteko eta amaitzeko epeak, balioetsitakoak eta legezkoak. Isiltasun administratiboaren eraginak.
 - Aplikatu daitezkeen arauak.
 - Faseen deskribapena.
 - Ardura daukan eta esku hartu behar duten unitate administratiboak.

- Beste administrazio batzuen aurrean egin beharreko izapideak.
 - Oharrak.
 - Prozedurak errazago bideratzeko dokumentu osagarriak (formularioak, adierazpenak, baimenak, e.a.).
 - Fitxetan, gainera, leku bat utzi behar da prozedura onartutako eguna eta iraunaldia jartzeko.
- Prozedurak eta haien dokumentu osagarriak berrikusteko eta errazteko erabili behar den galdeketa gida (V. eranskina).

Erreferentziak:

Prozeduren eta dokumentu osagarrien inbentario fitxaren eredua gehitu dugu (III. eranskina).

Prozedura fitxa gehitu dugu (IV. eranskina).

Prozedurak eta haien dokumentu osagarriak identifikatzeko, berrikusteko eta errazteko erabili behar den galdeketa gida gehitu dugu (V. eranskina).

4.5. INBENTARIOA EGITEA: PROZEDURAK ETA HAIEN DOKUMENTU OSAGARRIAK IDENTIFIKATZEA, ERANTZUKIZUNAK EGOKITZEA

Lanerako metodoa eta tresnak zehaztu ondoren, Koordinazio Taldeko kideek bilera egin behar dute dagozkien unitate administratiboekin, banan-banan, unitateko **kideak eskuliburua egiteko metodologiaren eta tresnen gainean trebatzeko.**

Prestakuntza aldia amaitu eta gero, Koordinazio Taldeko kideek prozedura administratiboak eta **prozedura horien dokumentu osagarriak identifikatzeko prozesua dinamizatu behar dute dagozkien unitate administratiboetan, hainbat saiotan** (dokumentu osagarriak normalizatuta dauden ala ez zehaztu behar da).

Amaitzeko, inbentarioko fitxa bete behar dute (III. eranskina):

- Prozeduraren izena eta deskribapen labur bat.
- Prozedura bideratzeko dokumentu osagarrien zerrenda.
- Azkeneko urtean bideratutako prozedura kopurua.
- Prozeduren lehentasuna, berrikusteko eta sinpletzeko.
- Prozedurari eusteko edo kentzeko proposamena. **Analisi kritikoa** eginda, erabaki behar da prozedura horiei guztiei eusteko premia edo aukera dagoen edo, bestela, **prozeduraren bat kendu** daitekeen, adibidez, bitarteko asko jarri arren gizarte eta ekonomia etekin gutxi daukalako.

Inbentarioa, bete ondoren, Koordinazio Taldeari bidali behar zaio. Koordinazio Taldeak, bere aldetik, unitate administratibo guztietako inbentarioak jaso eta gero, Udalaren prozeduren inbentario orokorra berretsi eta sailkatu egingo du, prozedura mota edo familien arabera, eta dagozkien fitxak egiteko arduradunak izendatuko ditu.

Prozedurak motaren edo familiaren arabera sailkatu behar dira, hain zuzen, eskuliburua egiteko hurrengo faseetan mota edo familia bereko prozedurak estandarizatu ahal izateko.

Koordinazio Taldeak arreta berezia jarri behar du zeharkako prozedurak eta sailka antolatu arren multzokatu daitezkeen prozedurak identifikatzeko. Kasu horietan, prozedura berrikusteko zeharkako taldeak osatuko dira.

Erreferentziak:

Prozeduren inbentario orokorraren fitxaren eredua gehitu dugu (VI. eranskina).

4.6. PROZEDURAK BERRIKUSTEA, SINPLETzea ETA DESKRIBATzea

Inbentarioa egin eta prozedurak esleitu ondoren, unitate administratiboek dagozkien **prozedurak berrikusi eta erraztuko** dituzte, ezarritako lehentasun mailaren arabera eta daukaten esperientzia eta Benchmarking fasean aurkitutako erreferentziak oinarri hartuta; betiere, lehen prozedura horretaz arduratzen zen unitate administratiboaren laguntza jaso dezakete.

Herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izatearen gaineko ekainaren 22ko 11/2007 Legearen 34. artikulua honako hau dio:

“Prozedurak, prozesuak eta zerbitzuak gestionatzeko bitarteko elektronikoak erabiltzen hasi aurretik, prozedura, prozesu edo zerbitzu horiek sinpletu egin behar dira eta funtzio aldetik berriz diseinatzea aztertu; horretarako, puntu hauek hartuko dira kontuan:

a) Herritarrei eskatzen zaizkien dokumentuak kentzea eta gutxitzea eta, horren orde, datuak jartzea, datuak edo ziurtagiriak bidaltzea edo dokumentuen aurkezpena izapidea amaitutakoan erregulatzea.

b) Partaidetza, gardentasun eta informazio baliabide eta tresnak aurreikustea.

c) Epeak eta erantzuteko denbora murriztea.

d) Lan zama eta barne komunikazioen banaketa zentzuz egitea”.

4.6.1. Berrikustea eta sinpletzea

Unitate administratiboek bilerak egingo dituzte astero (90 minutu baino gutxiagokoak) eta, dagozkien prozedura administratiboen gainean honako hauek egingo dituzte, horretarako dauzkaten tresnekin eta erabakiak ahalik eta gehien adostuta:

- **Prozedura gaur egun nola egiten den deskribatzea** (V. eranskineko prozedura fitxaren ereduari jarraiki).
- **Analisi kritikoa medio** ikustea egiten dena eta prozedura aurrera eramateko modua egokiak dien (VI. eranskineko galdeketa gida).
- **Ezinbestekoa den guztia**, prozeduraren helburuari balio erantsia ematen ez dion guztia **identifikatzea eta kentzea**:
 - izapideak,
 - beste unitate administratiboen jarduerak,
 - formalitateak edo betebeharrak,
 - eman beharreko dokumentuak, ezinbestekoak ez direnak, bikoiztuta daudenak edo administrazioak berak dauzkanak, eta bitarteko elektronikoekin lor daitezkeenak.



- Galdetzea **zer pasako litzatekeen prozeduraren betebeharr edo eskakizunen bat kenduz gero** (erantzunak argituko du, agian, desegokia dela edo ez dela beharrekoa).
- **Dokumentuak aurkeztu ordez**, adierazpen arduratsuak egitea proposatzea.
- **Egiaztatzea** eragiketa bakoitzerako baliatzen den **denbora egoki justifikatuta dagoela** (aztertzea araudiak ezarritakoaren eta benetan gertatzen denaren artean desbideratze negatiboak dauden eta, horrela izanez gero, hori zerk eragiten duen identifikatzea); eta, hala badagokie, ondoz ondoko jardueren printzipioaren ordez **aldiberekotasunarena** aplikatzea.
- Erabiltzen diren **giza baliabideak eta baliabide materialak egokiak diren aztertzea.**
- Betiere, planteatzea **prozedura goitik behera berriz ez ote den diseinatu behar**, zentzuzkoa eta sinplea izan dadin.

Helburua da **prozedurak ahalik eta sinpleenak** eta eraginkorrenak izatea; funtsean, herritarrei zerbitzu hobea eskaintzea.

Partaideek kontrako iritzia badituzte eta adostasunik ez bada lortzen, prozesuaren arduradunak egokien irizten dion erabakia hartuko du, kontrako argudio horiek entzun ondoren. Behar izanez gero, Koordinazio Taldeko aitzindari den arduradun politikoak hartuko du azken erabakia, bi alderdiek esan beharrekoa entzun ondoren.



4.6.2. Deskribapena

Prozedurak berrikusi eta sinpletu ondoren, unitate administratiboek **prozeduren deskribapen berriak** egin behar dituzte (IV. eranskineko fitxaren egitura eta jarraibideak kontuan hartuta); horretarako, **egindako hobekuntzak sartu** behar dituzte, hizkera zehatz, argi eta erraza erabili behar dute, eta deskribapena **ulerterraza dela bermatu** behar dute.

Kontuan hartu beharra daukagu prozesuaren helburua dela **“prozedurak erraztea eta arrazionalizatzea**, herritarrei eskaintzen dizkiegun zerbitzuen gestioa kalitatezkoa eta eraginkorragoa izan dadin eta, baita ere, gestio hori administrazio elektronikoaren bitartez egiteko”.

Prozedurak errazteko eta arrazionalizatzeko lan horretan, aintzat hartu behar dira barruko aukerak, hau da, erakundeak berak dauzkan bitartekoak, eta kanpoko aukerak, alegia teknologia berriak eskaintzen dituenak; funtsean, prozedurak teknologiak ezarritako errealitatera moldatu behar dira.

4.6.3. Dokumentu osagarriak

Unitate administratiboek, prozedura administratiboaren deskribapen berria egin ondoren, prozeduren fitxei prozedura horiek bideratzeko behar diren dokumentu osagarrien ereduak gehitu behar dizkiote (formularioak, adierazpenak, baimenak, e.a.). Dokumentu horiek, prozedurak bezalaxe, sinpletu eta arrazionalizatu egin behar dira.

Dokumentu osagarrien helburua da herritarrek administrazioari behar dituen datuak ematea; alde horretatik, dokumentu horiek erraz betetzeko modukoak izan behar dute. Horretarako, komeni da diseinua sinplea eta

hizkera ulertterraza izatea, betetzeko eremuak handiak izatea eta, behar izanez gero, betetzeko argibideak edukitzea.

Dokumentu osagarrietan prozedura gauzatzeko ezinbestekoak diren oinarrizko datuak bakarrik eskatu behar dira, herritarren zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legearen 4. artikuluko proportzionaltasun printzipioari jarraiki.

4.6.4. Fluxu diagrama

Prozedura deskribatu eta bideratzeko dokumentu osagarriak identifikatu ondoren, unitate administratiboek dagozkien prozedurak **grafikoki adierazi behar dituzte, fluxu diagrama edo fluxugramaren bitartez**, gero fitxan sartzeko. Diagrama horretan adierazi behar dira prozedurako eragiketak, eragiketa horien garapena (prozedura administratiboa hasten denetik amaitzen den arte), parte hartzen duten unitate administratiboak eta eragiketa horiek gauzatzeko behar den denbora.

Komeni da fluxu diagrama elementala izatea eta erabiltzen diren sinboloak oinarrizkoak, erraz interpretatzeko eta ulertzeko. Sinbolo asko eta anitzak dituzten fluxugramek ez dute ezertarako balio, hartzaileek (erakundeak eta herritarrek) ez badituzte sinbolo horien esanahiak ulertzen.

Fluxu diagramek balio dute:

- **Prozedura oro har ikusteko.**
- Kontsultatu nahi duenak **erraz ulertzeko.**
- **Erakundeak hobetzeko arloak errazago identifikatzeko.**

Erreferentziak:

Fluxu diagramak eta kronogramak egiteko oinarrizko sinbologiaren koadro bat jarri dugu (VII. eranskina).

Logroñoeko Udalaren fluxugrama, obra txikien baimena emateko prozedurarena (VIII. eranskina).

4.7. BATERATZE LANA ETA PROZEDUREN ETA DOKUMENTU OSAGARRIEN BERRIKUSPEN OROKORRA

Unitate administratiboek prozedurak berrikusteko, errazteko eta deskribatzeko lana amaitu ahala, fitxak eta dokumentu osagarriak Koordinazio Taldeari bidali behar dizkiote, formatu elektronikoan.

Koordinazio Taldeak fitxen eta dokumentu osagarrien **berrikuspen orokorra** egingo du, helburu hauekin:

- **Homogeneizatzea.**
- Edukiak eta eduki horien zehaztasuna **egiaztatzea** (ez dugu ahaztu behar egoitza elektronikoaren bitartez eskaintzen diren prozeduren gaineko informazioa ofiziala izango dela eta, beraz, erantzukizunak sortuko dituela).
- Prozeduren gestioak **errazteko, arrazionalizatzeko eta administrazio elektronikoan sartzeko printzipioak** betetzen direla **bermatzea**.

Koordinazio Taldeak berrikuspen orokorra egin ondoren prozeduraren baten fitxa aldatzen badu, prozedurari dagokion unitate administratiboari

aldaketa horren berri eman behar dio, unitate horretako arduradun den kidearen bitartez.

Azkenik, eskuliburua ordenatzeko eta erabiltzaileek prozedura administratiboak errazago aurkitzeko, **prozedurak ordenan jarri** eta mota edo familien arabera **sailkatu** behar dira. Eskuliburu guztietan prozedurak ez dira berdin sailkatzen. Batzuk prozedurak egikaritzeko ardura daukaten unitate administratiboen arabera sailkatzen dituzte, beste batzuk helburu nagusiaren arabera.

Edozein modutan, eskuliburuak euskarri informatikoan badaude, prozedurak hainbat irizpideren arabera bilatu daitezke.

Erreferentziak:

Prozedurak egikaritzeko ardura duten unitate administratiboen arabera sailkatzen dituzten Udalak: Arrigorriaga, Bilbo, Irun...

Prozedurak helburu nagusiaren arabera (baimenak, diru-laguntzak, errolda, e.a.) sailkatzen dituzten Udalak: Beasain, Donostia, Ermua, Gasteiz...

4.8. ERATZEA

Hasieran esan dugun moduan, “Prozedura Administratiboen Eskuliburua da udalen **prozedura administratiboen gaineko oinarrizko informazioa txukun eta modu sistematikoan jasotzen duen dokumentua**”.

Prozeduren eta dokumentu osagarrien edukiari buruzko lanak amaitu ondoren, Koordinazio Taldeak **Prozeduren Eskuliburua dokumentu gisa eratu** behar du. Horretarako, eskuliburuak egiteko **egitura estandarra** erabiltzea komeni da.



- **Azala:** dokumentuaren izenburua eta erakundearen izena.
- **Lehenbiziko orrialdea:** eskuliburua egiten parte hartu duten Koordinazio Taldeko eta unitate administratiboetako kideen izenak eta karguak, eta eskuliburua onartu duen organoa eta onartutako eguna.
- **Aurkibidea:** edukiaren zerrenda eta orrialdeak.
- **Hitzaurrea edo arrazoien azalpena:** eskuliburuaren aurkezpena, helburuak, erabilerak eta erabiltzeko behar den informazioa.
- **Eskuliburuaren kopia:** prozedura bakoitzaren fitxak, fluxugrama eta dokumentu osagarriak, adostutako sailkapenaren arabera antolatuta.
- **Iturriak:** eskuliburua egiteko erabilitako erreferentziak.
- **Terminoen glosarioa.**
- **Eranskinak**

Komeni da eskuliburua **dokumentu digital nabigagarria** izatea eta, horretarako, aurkibidean, dokumentu osagarrien erreferentzietan, legeri eta abarretan elementu horien estekak jartzea.

Eskuliburua paperean behar izanez gero, komeni da **mugitu eta aldatu daitezkeen fitxak** erabiltzea, erraz berrikusteko eta eguneratzeko.



4.9. BALIOZKOTZEA

Behin Koordinazio Taldeak berrikuspen orokorra eta sailkapena egiten duenean, eskuliburua amaituta egongo da. Hala ere, onartu aurretik, baliozkotzea komeni da, **lege, ekonomia, hizkuntza eta genero aldetik**.

Koordinazio Taldeak eskuliburua alkatetzari edo hark eskuordetutako zinegotzigoari bidali behar dio, onartu aurretik eskumena duten funtzionarioek (idazkariak, kontu-hartzaileak, berdintasuneko eta hizkuntza normalizazioko teknikariak, e.a.) berrikustea agindu dezan.

Funtzionarioek, eskuliburua berrikusi ondoren, **oharrak eta gomendioak** bidali behar dizkiote alkatetza edo zinegotzigoari, ohar eta gomendio horiek Koordinazio Taldeari bidal diezazkieten. Txostenetako edukia aztertu ondoren, Koordinazio Taldeak baliozkotu egingo du eta **eskuliburuan behar diren zuzenketak** egingo ditu.

4.10. ONARTZEA

Prozedura Administrazioaren Eskuliburuak legitimitate eta garrantzi handiagoa izan dezan, komeni da formalki onartzea.

Koordinazio Taldeak, eskuliburuaren edukia lege, ekonomia, hizkuntza eta genero arloetan eskumena duten funtzionarioek egindako txostenen arabera moldatu ondoren, dokumentua alkatetzari edo hark eskuordetutako zinegotzigoari bidaliko dio, **onarpen formala** egin dezan.

Komeni da dokumentua alkatetzak, hark eskuordetutako zinegotzigoak edo Gobernu Batzordeak onartzea eta, gero, Udalbatzari onarpenaren berri ematea.

Dokumentua onartzeko erabakian aipatu behar dira parte hartu duten unitate administratiboetako eta Koordinazio Taldeko kideak.

4.11. ARGITARATZEA, KOMUNIKATZEA ETA BANATZEA

Prozedura Administrazioen Eskuliburua onartu ondoren, gobernu organoak, alkatetzak edo hark eskuordetutako zinegotzigoak argitaratu, komunikatu eta banatu egin behar du, erakundeko kideek eta herritarrek **kontsulta eta kontrol tresna** gisa erabiltzeko aukera izan dezaten.

Komeni da eskuliburua dokumentu elektronikoko gisa argitaratzea. Egokiena da PDF moduan argitaratzea, formatu ireki eta erabilerraza delako, testuak, irudiak eta hiperestekak onartzen dituelako eta txikia delako. Komeni da, baita ere, eskuliburua eratzeari buruzko atalean esan bezala, eskuliburua **dokumentu digital nabigagarria** izatea eta, horretarako, aurkibidean, dokumentu osagarrien erreferentzietan, legeri eta abarretan elementu horien estekak jartzea.

Halaber, prozeduren dokumentu osagarriak **PDF betegarri** gisa argitaratzea da egokiena, herritarrek errazago bete ditzaten.

Koordinazio Taldeak **barruko eta kanpoko komunikazio plana** diseinatu behar du eta, hala badagokio, aurrera eraman. Barruko plana izango da erakundeko kide guztientzat: langile eta politikarientzat. Eta kanpoko plana herritarrentzat.

Bi kasuetan, plana honako alderdi hauen arabera egituratuko da: hartzaile diren kolektiboak, kolektibo bakoitzerako egokia eta

ezinbestekoa den informazioa, eta informazio hori helarazteko bitarteko edo kanal egokienak.

Barne komunikazioari dagokionez, komeni da erakundeko kide guztiekin bilera egitea; bileran, alkateak lanen emaitzen berri emango du eta unitate administratiboetako eta Koordinazio Taldeko kideen partaidetza aintzatetsiko du.

Prozedura Administrazioaren Eskuliburua, argitaratu ondoren, web orrian edo egoitza elektronikoa jarri eta erakunde osoan banatu behar da.

Kanpoko komunikazioari dagokionez, komeni da herritarrei eskuliburuaren berri emateko kanpaina bat egitea eta, kanpaina horren barruan, prentsaurreko bat ematea.

4.12. PRESTAKUNTZA

Unitate administratiboekin prestakuntza saioak egitea komeni da, eskuliburua nola antolatuta dagoen eta nola erabiltzen den azaltzeko.

Alde horretatik, Prozedura Administrazioaren Eskuliburua langile berriak hartzeko eskuliburuan sartu behar da; eskuliburu hori ez edukiz gero, langile berriei eman behar zaie, zuzenean.

4.13. BERRIKUSTEA ETA EGUNERATZEA

Prozedura Eskuliburuak tresna biziak dira: **eguneratu egin behar dira indarrean dagoen legeriari eta aplikatu behar diren garaiko gizarte errealitateari jarraiki.**



Gainera, erakundeen jardueretan prozedurak hobetzeko eta eraginkorrago izateko aukerak antzematen dira.

Unitate administratiboek eskuliburua berrikustea proposatu behar dute:

- **Eskuliburuaren iraunaldia amaitzen denean.**
- Irizten diotenean **gizarteak aldaketak eskatzen** dituela.
- Eskuliburuan eragina izan dezaketen **lege aldaketak** gertatzen direnean.
- **Erakundeak berak hobekuntzaren bat egin** dezakeenean edo **teknologia berriek hobetzeko aukera** ematen dutenean.

Lan hori betetzen dela bermatze aldera, komeni da berrikuspen mekanismoak jartzea; mekanismo horietan zehaztu behar dira **egutegia eta lana dinamizatze eta koordinatzeko arduraduna**. Komeni da eskuliburua onartzeko erabaki berean izendatzea erantzukizun hori izango duen langile funtzionarioa.

Prozeduren fitxetan eta prozeduraren dokumentu osagarrietan aldaketak egiteko, jatorrizko dokumentua onartzeko izapide berberak egin behar dira.

Eskuliburuko prozedurak aldatzeko arrazoirik ez badago ere, komeni da eskuliburuaren eta prozeduren eraginkortasunaren segimendua egitea, sistematikoki.

Horretarako, urteko bilerak egin daitezke (bat, bi edo hiru), gai zerrenda honekin:

1. Aurreko bileran onartutako erabakien segimendua egitea.



2. Prozedurari lotutako adierazleak berrikustea (hala badagokie).
Adibidez: bideratutako espedienteen kopurua, bideratzeko behar izan den denbora, bideratzeko x denbora behar izan duten espedienteen portzentajea, e.a.
3. Prozeduran proposatutako helburuak betetzea.
4. Gertatutako intzidentziak.
5. Jasotako iradokizunak, kexak, erreklamazioak eta aintzatespenak.
6. Hobetzeko proposamenak, hala badagokio.
7. Hurrengo aldirako ekintza plana.

5. BIBLIOGRAFIA

Prozesuak gestionatzea eta hobetzea. Euskalit.

<http://www.euskalit.net/pdf/folleto5.pdf>

Toki erakundeak herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izatearen gaineko ekainaren 22ko 11/2007 Legeari egokitzeko gida. Gaztela eta Leongo Gobernuaren.

<http://www.jcyl.es/scsiau/Satellite/up/es/Institucional/Page/PlantillaDetalleHome/1182754321158/Comunicacion/1220262617487/1182754321158?asm=jcyl&tipoLetra=x-small>

Kordobako probintziako Toki Administrazioa 11/2007 Legeari moldatzeko gida.

http://www.dipucordoba.es/uploads/attachments/553/guia_eadmin.pdf?F1259569663

Prozedura administratiboak arrazionalizatzeko eta errazteko gida. Gaztela eta Leongo Gobernuaren.

[http://www.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionPublica/es/Plantilla100/1266397056865/ / /](http://www.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionPublica/es/Plantilla100/1266397056865/)

Tokiko gestio publikoaren kalitatea babesteko gida. FEMP.

http://www.femp.es/Portal/Front/Atencion_al_asociado/Comision_Detalle/_9CJy9Y2ZCoETgWRH4c6o8S_IYJSeF16cBZ9JmLXa5OBOPg3gnUrzRp7nDO5AXhSpWYd9E-Izpbu_6aOF7eQfXAiMepho4JwJv7Pmcsw42mWi0J0dTsMIgd44_3SULWzX8vpso-tX3VW3OkL5F0QBW0xcpwwu_r_ZEmT0UDsnJFuSmEI3tYf5PHtDvCvsaiUoaiVgOu0jyXn1rkPeRAH8fNh_avM5dBqxrfe4rpxirEPivDXvB85sE-9C6Ps1VoTpu9vKNT7m6YerurGUa3CRc0USMlay18FmsD7OdXmKXg

Herramientas para la Mejora Continua. JOHN MARSH: AENOR, Madril, 2000.

Iniciación a la Calidad en los Servicios Públicos. Gaztela eta Leongo Gobernuaren.

La Participación del Personal en la Mejora Continua. GARCÍA LORENZO, A. eta PRADO, J.C. AEC, 2002.

Mejora continua de procesos. Cómo rediseñar los procesos con diagramas de flujos y análisis de tareas. Galloway, D. Gestión 2000.

Manual de procedimientos-tipo municipales. Normativa estatal y autonómica, jurisprudencia. López Viña, José. El Consultor de los Ayuntamientos y Juzgados.

Administrazioa errazteko eta izapideak bizkortzeko eskuliburua, Andaluziako Gobernuarena.

https://ws024.juntadeandalucia.es/plutonDescargas/15_647_manual_de_simplificacion_administrativa.pdf

6. GLOSARIOA

Benchmarking: anglizismo bat da, erakunde bat beste bat baino erabilgarriagoa izatea eragiten duten alderdiak antzematea eta zehaztea helburu duen enpresa gestiorako teknika izendatzeko. Behin beste batzuk garatu dituzten alderdi horiek zeintzuk diren jakinda, dagokigun erakundean aplikatzen dira. Funtsean, beste erakunde batzuen jardunbide egokiak ezartzeko aukera ematen duen teknika da. Teknika horrek adibideak ditu oinarri, ez ideia onak. Hala, erakundeetan denbora gutxian burutzen dira hobekuntza prozesuak. D.T. Kearnsen jarri zuen praktikan lehendabizi, 1979an, Xerox Corporation enpresan.

Jardunbide egokiak. beste erakunde batean eraginkorrak direla egiaztatutako jardunbideak edo jarduerak dira; horregatik, eredugarriak dira.

Kanalak: edukiak eta zerbitzuak zabaltzeko egiturak edo bitartekoak; sartzen dira bulegoak, telefonoa, Internet eta gaur egun dauden edo gerora sor daitezkeen gainerako bitartekoak (gailu mugikorak, LTD, e.a.). (Herritarren zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legeko definizioen gaineko eranskina).

Herritarrak: herri administrazioekin harremanetan jartzen diren (edo jar daitezkeen) pertsona fisiko eta juridikoak eta nortasunik gabeko erakundeak. (Herritarren zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legeko definizioen gaineko eranskina).

Fluxu diagrama edo fluxugrama: prozeduren adierazpen grafikoa, zer sekuentzia dauzkan eta nola garatzen den ikusteko.

Dokumentu elektronikoa: formatu elektronikoa jakin batean eta euskarri elektronikoa batean gordetako informazioa, identifikatzeko eta bereiz tratatzeko modukoa.



E-administrazioa: "herri administrazioan informazio eta komunikazio teknologia erabiltzea; betiere, zerbitzu publikoak eta prozesu demokratikoak hobetzeko eta politika publikoen babesa indartzeko antolamendua aldatuta eta teknika berriak baliatuta. LIIKANEN, Erkki (2003). "La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro". Hemen: *Lección inaugural del curso académico 2003-2004 de la UOC* (2003: Bartzelona).

Esteka: dokumentu elektronikoetako elementu bat da; beste bitarteko bati erreferentzia egiten dio eta bitarteko horretara heltzeko balio du.

PDF (Portable Document Format): dokumentuak modu telematikoan banatzeko formatu estandarra; Adobe Systems enpresak sortu zuen eta Interneten asko baliatzen da, erabilera anitz dauzkalako, erraz erabiltzen delako eta txikia delako.

Prozedura administratiboa: organo administratibo batek herritarrek adierazitako asmoen edo organoaren beraren erantzukizun diren prestazio edo zerbitzuen gainean erabakiak hartzeko jarraitzen duen prozesua. Prozedura administratiboek hiru fase daukate, gutxienez: hastea, izapideak egitea eta amaitzea. Hortaz, prozedura administratiboaren fasetzat hartzen dira ondoz ondokoak diren eta izapidetze zirkuituan helburu bera duten izapideen multzoak (Tokiko gestio publikoaren kalitatea babesteko gida. FEMP).

Arrazionalizatzea: prozedura administratiboa denbora, gastu eta arauen inguruko zentzuzko irizpideen arabera antolatzea, hau da, ahalik eta arinena, merkeena eta legezkoena izatea. (Prozedura administratiboak arrazionalizatzeko eta errazteko gida. Gaztela eta Leongo Gobernua).

Erraztea: dokumentu, izapide eta prozedura administratiboak gutxitzea edo, hala badagokie, ezabatzea, joan-etorririk egin behar ez izateko eta denbora eta gastuak aurrezteko. (Prozedura administratiboak arrazionalizatzeko eta errazteko gida. Gaztela eta Leongo Gobernua).





Izapidea: prozeduren faseetan bata bestearen atzetik egiten diren, elkarri lotuta dauden eta funtzio berbera betetzen duten jarduera edo jarduera multzoak.

Unitate administratiboa: berezko baliabide, zeregin eta jarduerak dituen egitura administratiboa.

7. ARAUAK

Europako Erkidegoko araudia

Europako Parlamentuko eta Kontseiluko **2006/123/CE zuzentaraua**, 2006ko abenduaren 12koa, barne merkatuko zerbitzuei buruzkoa (Zerbitzuen Zuzentaraua).

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:es:PDF>

Estatuko araudia

Abenduaren 22ko **25/2009 Legea**, hainbat lege aldatzeko, zerbitzu jarduerak eta horien ekintzak libreki eskuratzeari buruzko legearen arabera moldatze aldera (BOE, 308. zk., 2009ko abenduak 23).

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/23/pdfs/BOE-A-2009-20725.pdf>

Abenduaren 23ko 17/2009 Legea, zerbitzu jarduerak eta horien ekintzak libreki eskuratzeari buruzkoa (BOE, 283. zk., 2009ko azaroak 24).

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/11/24/pdfs/BOE-A-2009-18731.pdf>

Ekainaren 22ko **11/2007 Legea**, herritarren zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoari buruzkoa (BOE, 150. zk., 2007ko ekainak 23).

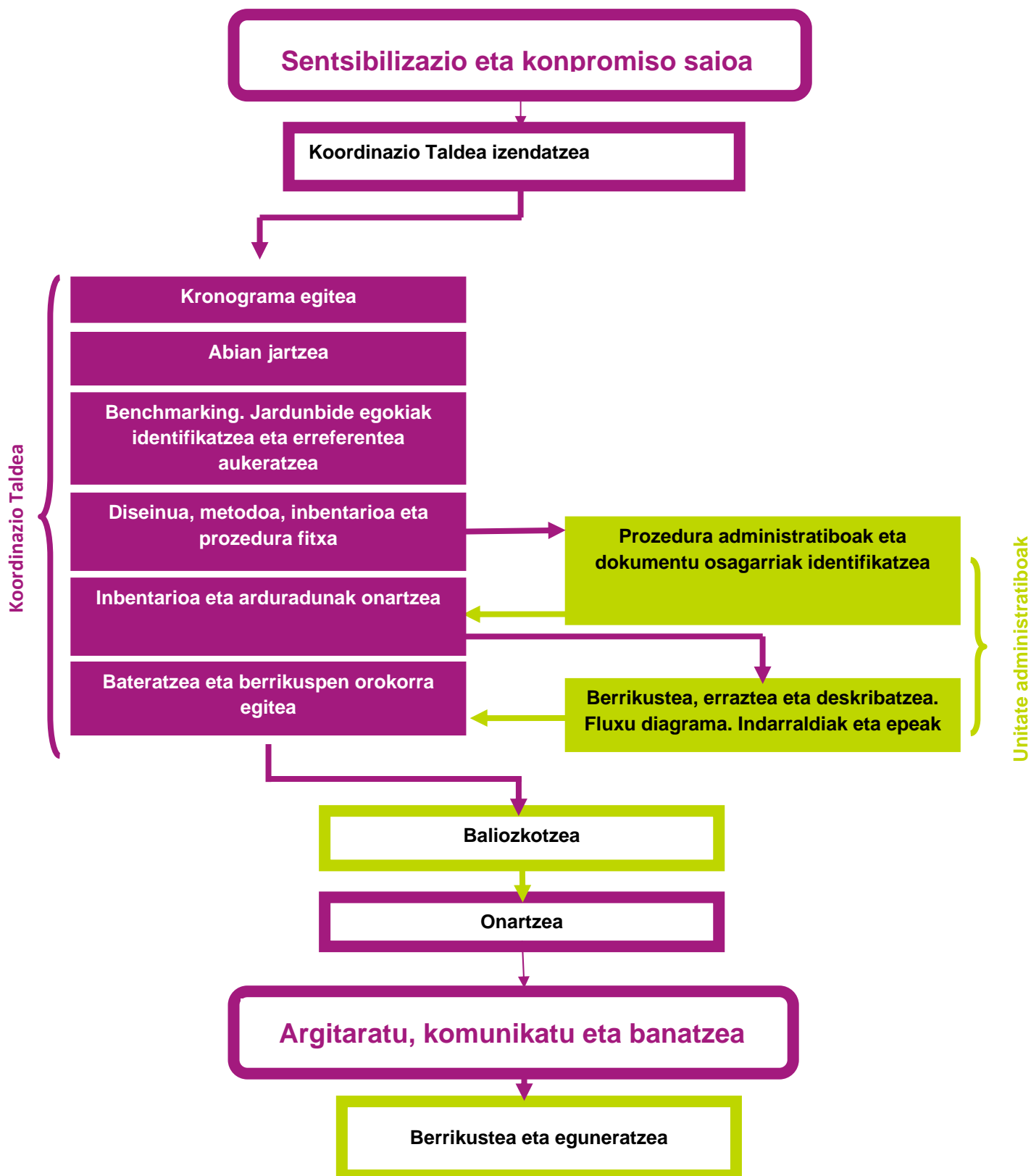
<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>

Azaroaren 26ko **30/1992 Legea**, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa (BOE, 285. zk., 1992ko azaroak 27).

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-1992.html

ERANSKINAK

I. ERANSKINA. PROZEDURA ADMINISTRATIBOEN ESKULIBURUA EGITEKO PROZESUAREN DIAGRAMA



II. ERANSKINA. PROZEDURA ADMINISTRATIBOEN ESKULIBURUA EGITEKO PROZESUAREN KRONOGRAMA

| FASEA | ARDURADUNA | ASTEAK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| SENTSIBILIZAZIOA ETA KONPROMISOA | Alkatetza edo eskuordetutako zinegotzigoa | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| KOORDINAZIO TALDEA IZENDATZEA | Alkatetza edo eskuordetutako zinegotzigoa | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ESKULIBURUA EGITEKO PROZESUA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kronograma egitea | Koordinazio Taldea | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Abian jartzea | Koordinazio Taldea | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Benchmarking | Koordinazio Taldea | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseinua, metodoa, inbentarioa eta fitxa | Koordinazio Taldea | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prozedurak eta dokumentu osagarriak identifikatzea | Unitate administratiboak | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| Inbentario orokorra eta arduradunak onartzea | Koordinazio Taldea | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| Berrikustea, erraztea eta deskribatzea. Fluxu diagrama. Indarraldiak eta epeak. | Unitate administratiboak | | | | | | | | | | | X | X | X | X | | | | | | | | | | |
| Bateratzea eta berrikuspen orokorra egitea | Koordinazio Taldea | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | | | | | | |
| BALIOZKOTZEA | (Idazkaritza, kontu-hartzailletza, hizkuntza eta genero politika) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | | |

III. ERANSKINA. PROZEDUREN ETA DOKUMENTU OSAGARRIEN INBENTARIOAREN FITXA

| | | | |
|----------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| Prozeduraren izena | | | |
| Dokumentu osagarriak | | Aurreko ekitaldian bideratutako prozedura kopurua | |
| LEHENTASUNA | | | |
| Handia | <input type="checkbox"/> | Ertaina | Txikia |
| PROPOSAMENA | | | |
| Eustea | <input type="checkbox"/> | Kentzea | <input type="checkbox"/> |

| | | | |
|----------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| PROZEDURAREN IZENA | | | |
| DOKUMENTU OSAGARRIAK | | Aurreko ekitaldian bideratutako prozedura kopurua | |
| LEHENTASUNA | | | |
| Handia | <input type="checkbox"/> | Ertaina | Txikia |
| PROPOSAMENA | | | |
| Eustea | <input type="checkbox"/> | Kentzea | <input type="checkbox"/> |

| | | | |
|----------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| PROZEDURAREN IZENA | | | |
| DOKUMENTU OSAGARRIAK | | Aurreko ekitaldian bideratutako prozedura kopurua | |
| LEHENTASUNA | | | |
| Handia | <input type="checkbox"/> | Ertaina | Txikia |
| PROPOSAMENA | | | |
| Eustea | <input type="checkbox"/> | Kentzea | <input type="checkbox"/> |

IV. ERANSKINA. PROZEDURAREN FITXA

| GAIA | ERANTZUNA |
|---|--|
| Izena | Izenak sinplea izan behar du eta edukiaren berri argi eta garbi eman behar du. |
| Zer da? Zertan datza? | Prozeduraren helburuaren definizio labur eta zehatza. |
| Nork eska dezake? | Prozedura has dezakeen pertsona fisiko edo juridikoaren definizioa. |
| Eman beharreko dokumentazioa | Prozedura aurrera eramateko behar diren dokumentuen zerrenda. |
| Non bideratzen da? | Bertaratuta: helbidea eta ordutegiak (udarako eta neguko ordutegiak jarri behar dira, egonez gero). Telefono bidez: telefono zenbakia. Internet bidez: web orriaren edo egoitza elektronikoaren helbidea. Posta arruntaren bidez: posta helbidea. |
| Betekizun ekonomikoak | Ordaindu behar den zerga, prezio publikoa edo tasa, hala badagokio. |
| Prozesuaren edo ebazpenaren epea | Legerian aurreikusitako epeak eta prozesuaz arduratzen den unitate administratiboak aurreikusitakoak (esperientziaren edo konpromisoaren arabera). Isiltasun administratiboa eta haren eraginak. |
| Lege esparrua | Prozeduraren oinarri diren legeen zerrenda; zehaztu behar dira araua eta arau hori dagokion aldizkari ofizialean argitaratutako eguna. |
| Jaso ondorengo prozedura | Ardura daukan unitate administratiboa. Prozeduraren faseen deskribapena. Esku hartzen duten beste unitate administratibo batzuk. |
| Geroko izapideen laburpena | Prozedurak beste administrazio batzuetan izango dituen izapideen deskribapena, hala badagokio. |
| Oharrak | Beste gogoeta interesgarri batzuk. |
| Dokumentu osagarriak | Prozedurarako erabilgarriak diren dokumentuak eta dokumentu horiek betetzeko argibideak. |
| Onartzea | Prozedura onartu zuen organoa eta onartutako eguna; hala badagokio, azkena berrikusitako eguna. |

V. ERANSKINA. PROZEDURAK ETA DAGOZKIEN DOKUMENTU OSAGARRIAK BERRIKUSTEKO ETA ERRAZTEKO ERABILI BEHARREKO GALDEKETA GIDA



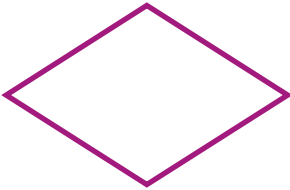


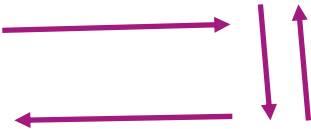
| | |
|---------------------------|---|
| Unitate arduraduna | Prozedura egin eta berrikusteko ardura daukan unitate administratiboaren izena. |
| Indarraldia | Prozeduraren fitxaren indarraldia. |

| PROZEDURAREN HELBURUA | AURKEZTU EDO BETE BEHARREKO DOKUMENTAZIOA | PROZEDURA BIDERATZEKO KANALAK | EPEAK | INPLIKATUTAKO UNITATEAK | BITARTEKOAK |
|--|---|---|---|--|--|
| Zertan datza? | Zer dokumentu bete behar dira? | Ze kanalen bitartez bideratzen da gaur egun? | Ze epe daude bideratzeko? | Zein unitateren ardura da? | Ze bitartekorekin bideratzen da? |
| Udalarentzat baliagarria al da? | Beharrezkoak, ezinbestekoak al dira? | Zergatik ezin da beste kanal batzuen bitartez bideratu? | Non amaitzen dira epeak? | Egokiena al da? | Egokiak al dira? |
| Herritarrentzako baliagarria al da? | Herritarrei eskatu gabe lor al daitezke? | | Erabiltzen den denbora justifikatuta al dago? | Zein unitate litzateke egokiena? | Teknologia berriekin hobetu al daitezke? |
| Udalak aldatu al dezake prozedura arautzen duen legeria? | Adierazpen arduratsuekin ordezkatu al daitezke? | | Epeak murriztu al daitezke? | Beste unitate batzuk esku hartzen al dute? | |
| | Dokumentu eredugarriak eskaintzen al dira? | | | Unitate horiek esku hartzea ezinbestekoa al da? | |
| | Zer datu eskatzen dira? | | | Esku hartzen ez duten beste unitate batzuk esku hartu behar al lukete? | |
| | Eskatzen diren datu guztiak beharrezkoak al dira? | | | | |
| | Beste datu batzuk behar al dira? | | | | |

VI. ERANSKINA. PROZEDUREN INBENTARIO OROKORRAREN FITXA

| PROZEDURAREN IZENA | DOKUMENTU OSAGARRIAK | ARDURA DAUKAN UNITATE ADMINISTRATIBOA | MOTA FAMILIA |
|--------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

VII. ERANSKINA. FLUXU DIAGRAMAK EDO FLUXUGRAMAK EGITEKO OINARRIZKO SINBOLOAK

| SINBOLOA | ESANAHIA |
|---|--|
|  | Prozedura baten hasiera edo amaiera. |
|  | Prozeduraren fase jakin batean egin beharreko jarduera. |
|  | Aukerak daudela eta, beraz, erabakiak hartu behar direla. |
|  | Jarduera aurrera eramaten laguntzeko informazioa. |
|  | Eragiketan dokumentazioa sortu dela edo erreferentziako dokumentuak daudela. |
|  | Eragiketen fluxuaren norabidea. |

VIII. ERANSKINA. LOGROÑOKO UDALA.OBRA TXIKIEN BAIMENARI DAGOKION FLUXUGRAMA

