



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN EL
PAÍS VASCO

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN BIZKAIA



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

Zerbitzu Elektronikoen Karta 2019-2022

GOBERNUAREN ORDEZKARIORDETZA BIZKAIAN

365
24



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:

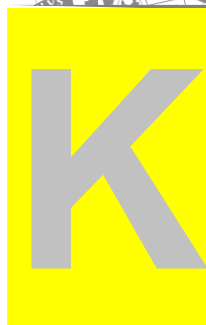
- Herritarrari Informazioa eta Arreta.
- Espainian dauden etorkinei zuzendutako zerbitzuak.
- Enpleguarekin edo emigranteekin zerikusia daukaten zerbitzuak.
- Atzerriko unibertsitateetako tituluaren homologazioa/baliokidetasuna eta tituluak luzatzea.
- Lehergai eta pirotekniarekin zerikusia daukaten espedienteak bideratzea.
- Administrazio-desjabetze baimenen bideratzea.
- Estatuaren esku-hartzea larrialdi edo hondamendi egoeretan.
- Nazioarteko txertaketa
- Farmazia ikuskaritza
- Kanpo-osasuna.
- Produktuen inportazio/esportaziorako beharrezkoa den landare-osasunerako kontrola.
- Animalia-jatorriko produktuen inportazio/esportaziorako beharrezkoa den albaitaritza kontrola.
- Jolaseko itsas-arrantza.
- Kudeaketa ekonomikoa.
- Garraioak.



- Administrazio-zehapenei dagozkien espedienteak.
- Administrazio baimenak eskatzea.
- Zerbitzuak Enpresei eta Beste Administrazioei.

Zerbitzu elektronikoen 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

Leherketa Bereziatako enpresen Baimen eskabideak (269 ACCEDA prozedura), eskabidea jaso eta gehienez 5 lanegunetan ebatzea.

Artillero Karneten eskabideak (51 ACCEDA prozedura), eskabidea jaso eta gehienez 3 lanegunetan ebatzea.

Lehergaiak Hornitzeko Baimen eskabideak (52 ACCEDA prozedura), eskabidea jaso eta gehienez 3 lanegunetan ebatzea.

Egoitza Elektronikoan aurkeztutako Garraioen Arbitraje Batzaren espediente eskabideak, gehienez 3 hilabetetan ebatzea.

FROGATZEKO NEURKETA

Egoitza Elektronikoaren bidez aurkeztu eta 5 lanegunetan ebatzitako Leherketa Bereziatako enpresen Baimen eskabideen ehunekoa.

Egoitza Elektronikoaren bidez aurkeztu eta 3 lanegunetan ebatzitako Artillero Karneten eskabideen ehunekoa.

Egoitza Elektronikoaren bidez aurkeztu eta 3 lanegunetan ebatzitako Lehergaiak Hornitzeko Baimen eskabideen ehunekoa.

Egoitza Elektronikoaren bidez aurkeztu eta 3 hilebetetan ebatzitako Garraioen Arbitraje Batzaren espedienteen ehunekoa.

INFORMAZIO KONPROMISOAK

ONARTUTAKO KONPROMISOA

Egondako aldaketa edota akatsei buruzko informazioa lanegun baten gaurkotzea.

Posta elektronikoz eskatutako informazioa, 2 lanegunetan erantzutea.

FROGATZEKO NEURKETA

Lanegun baten gaurkotutako aldaketa edo akatsen ehunekoa.

Bi lanegunetan erantzundako informaziozko posta elektronikoen ehunekoa.

GAURKOTZE KONPROMISOAK

ONARTUTAKO KONPROMISOA

Hiru hilean behin, zerbitzu elektronikoen zerrenda gaurkotzea.

Hiru hilean behin, fitxategia, konexio eskakizunekin gaurkotzea.

FROGATZEKO NEURKETA

Hiru hilekoan argitaratutako zerbitzu elektronikoen zerrenda gaurkotuaren ehunekoak.

Konexio eskakizunak dauzkan fitxategi berrikusia hiru hilekoan argitaratutako ehunekoak.

SARE SOZIALETAKO KONPROMISOAK (SSSS)

ONARTUTAKO KONPROMISOA

SSSS-en bidez aurkeztutako informazio eskabideak lanegun baten erantzutea.

Astean, SSSS-etan gutxienez 5 berri argitaratzea.

FROGATZEKO NEURKETA

Lanegun baten SSSS-en bidez aurkeztutako informazio eskabideen ehunekoak.

SSSS-etan astean argitaratutako berri kopurua.

KEXA ETA IRADOKIZUN KONPROMISOAK

ONARTUTAKO KONPROMISOA

Telematikoki aurkeztutako kexa edo iradokizun guztiak gehienez 5 lanegunetan erantzutea.

FROGATZEKO NEURKETA

Bost lanegunetan erantzundako telematikoki aurkeztutako kexa edo iradokizunen ehunekoak.

GARDENTASUNAREN GAINEKO KONPROMISOA GURE KONPROMISOETAN

ONARTUTAKO KONPROMISOA

Hiru hilean behin konpromiso hauen betetze maila argitaratzea.

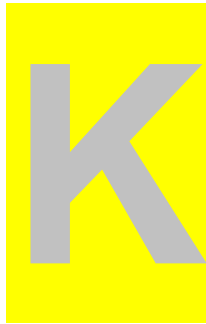
FROGATZEKO NEURKETA

Konpromisoen betetze mailaren hiru hilean behingo argitaratze ehunekoak.

Era berean, Karta indarrean dirauen bitartean eta etengabeko hobetze helburuarekin bat etorriz, 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:





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.





Konpromisoak 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.



Unitate 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

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

Aipatutako Unitatea Karta betetetzen 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 Elektronikoan.
- Estatuko Administrazioaren Sarbide Puntu Orokorrean.
- Beren goiburuan erreferentzia sartzea ahalbidetzen duten Sare Sozialetan.

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