

Administrazio berrikuntzari eta sinplifikazioari buruzko dekalogoa

2020ko berrikuspena

Erakunde honekin lankidetzarekin:



Administrazio-berrikuntzari eta sinplifikazioari buruzko dekalogo honek 2020. urtera eguneratutako berrikuspen eta begirada bat jasotzen du, 4.0 industria-iraultzaren atarian gauden honetan. Horren oinarria 2014an egindako administrazio-berrikuntzari eta sinplifikazioari buruzko dekalogo da, zeina honako ikastaro honetan izandako gogoetak eta esperientzien eta iritzien trukea oinarri hartuta egin baitzen: “*Administrazio-berrikuntzari buruzko tailerra. Tokiko administrazioko prozesuen etengabeko berrikuntzaren bidez izapideak arintzea*” (2014ko apirilaren 2a, 3a eta 4a, Bilbo, EUDELen eta IVAPen 2014ko Zeharkako Prestakuntza Plana).

Egilea

Fermín Cerezo Peco

Valentziako udaleko Berrikuntza Zerbitzuko burua

Twitter: @FerminCerezo

Aurkibidea

Aurkibidea	3
Irudiak	4
0. Laburpena	7
Nori dago zuzenduta?	7
1.- Zer da administrazio-berrikuntza eta -sinplifikazioa?	10
1.1.- Administrazio-berrikuntza eta -sinplifikazioa	10
1.2.- Aplikazio-eremua	10
Berritzea ez da soilik gauza berri bat asmatzea	10
1.3.- Arrisku sustatuko inguruneak	11
Ez dago berrikuntzarik ideiarik gabe, eta ez dago ideiarik pertsona motibaturik gabe	11
1.4.- Zergatik da garrantzitsua lanari ekitea?	12
1.5.- Nola bideratzen dugu ekintza?	12
Herritarrekiko eta gizartearekiko harremanak errotik desburokratizatzea	13
Gure lan-fluxuak baliora bideratzea	13
Adimenen baturaren perspektiba: gizatiarra + artifiziala	13
2.- Herritarrekiko eta gizartearekiko harremanak errotik desburokratizatzea	15
Zer da errotiko desburokratizazioa?	15
1. gomendioa: Marraztu herritarrak zure organigramaren erdian	17
2. gomendioa: Lortu Egoitza Elektronikoa bat % 300ean	18
3. gomendioa: Utzi klasiko bat eskatzeari; NANaren fotokopia	19
4. gomendioa: Eta behin hasita, klasiko bati heltzeko ausardia izan badugu, zergatik ez dugu kenduko soberan dugun gainerako guztia?	20
5. gomendioa: Herritarrak beste administrazio batzuetara joan-etorriak egitera ez behartzea. Elkarreragingarritasuna erabiltzea eta ziurgabetasuna geuk zuzentzea.	22
6. gomendioa: Araudiak eskatzen ez dituen edo lehenago aurkeztu diren datuak edo dokumentuak ez eskatzea.	24
7. gomendioa: Berehalako erantzunak	25

8. gomendia: Berriztatze automatikoak _____	27
9. gomendia: Eskabideen maiztasuna murriztea _____	27
10. gomendia: Proaktibotasuna begien bistako beharrizanen aurrean _____	28
Bonus track: Zenbateko balio publikoa sortu dugu? _____	30
3.- Balioa sortzera bideratutako lan-fluxuak _____	34
11. gomendia: Jardueren balioa analizatzea eta ekitea _____	34
1. pausua: Marraztu edo deskribatu orain egiten duguna, eta nola egiten dugun _____	34
2. pausua: Garaipen azkarrak identifikatu, adostu eta aplikatzea _____	35
3. pausua: Sailkatu jarduera guztiak 3 multzotan _____	35
4. pausua: Optimizatu eta kendu _____	36
5. pausua: Marraztu egoera ideal sinplifikatua _____	37
12. gomendia: Kokatu jarduerak balioa sortzen duten lekuan _____	37
13. gomendia: Izapidetze sinplifikatua faktore komun gisa _____	39
14. gomendia: 7 xahuketak saihestea _____	40
Bonus track: Zenbateko balio publikoa sortu dugu? _____	41
4.- adimenen batura _____	43
15. gomendia: Etorkizuneko trebetasunak sustatzea _____	43
16. gomendia: Esperimentatzeko espazioak sortzea _____	44
17. gomendia: Datuak, datuak eta datuak Azpiegitura publiko berri baten aurrean gaude? ____	45
18. gomendia: Algoritmo sozial adimendunak sortzea _____	46
19. gomendia: One In – One Out / One In – Two Out _____	47
5. Eranskina: #ErrotikoDesburokratizazioaren balio ekonomikoa _____	50

Irudiak

1. irudia: Administrazio-berrikuntzaren lehen printzipioa _____	8
2. irudia: Administrazio-berrikuntzaren bigarren printzipioa _____	8
3. irudia: Administrazio-berrikuntzaren hirugarren printzipioa _____	8
4. irudia: Administrazio-berrikuntzaren hirugarren printzipioa _____	11
5. irudia: Administrazio-berrikuntzaren hirugarren printzipioa _____	13

6. irudia: Arautze onaren printzipioak _____	16
7. irudia: Sinplifikazioaren giltzarriak _____	16
8. irudia: Herritarrak organigramaren erdian _____	18
9. irudia: #Errotiko burokratizazioaren balio publikoaren iturriak _____	31
10. irudia: Administrazio-kargak ordezteagatiko aurrezpenak _____	32
11. irudia: Administrazio-kargak ordeztearen kostu erantsiagatiko aurrezpenak _____	32
12. irudia: Balioaren sailkapena _____	36
13. irudia: Balio erantsia analizatu ondoren gomendatzen diren ekintzak _____	37
14. irudia: Izapidetze sinplifikatuaren administrazio-jarduketak _____	39
15. irudia: Zazpi xauketak _____	41
16. irudia: Epeak laburtzeak murriztutako kargen balioa _____	41
17. irudia: Etorkizuneko trebetasunak 4.0 ingurune batean _____	43
18. irudia: Ideien bidaia erakunde berritzaileetan _____	44
19. irudia: Datuen balioa _____	45

O Laborpena



mimos

MODEL D'INNOVACIÓ MOTIVADOR, OBERT I SOSTENIBLE

0. Laburpena

Administrazio-berrikuntzari eta sinplifikazioari buruzko dekalogo honek gure erakunde publikoen praxi administratiboan ezarri beharreko hainbat ekintza eta gomendio biltzen ditu **Errotiko Desburokratizazioa** lortzeko, bi eremutan nagusiki:

- Herritarrekiko eta gizartearekiko administrazio-harremana.
- Erakunde publikoen barneko administrazio-funtzionamendua.

Herritarrekiko harremanetarako gaur egungo eredu publikoek oraindik ere ez dute inor harritzen; ez begien bistako premiak nola betetzen dituzten, ez herritarren eta gizartearen adierazi gabeko beharrak nola aurreratzen dituzten. Zehazki, aurrez aurreko herritarrentzako arreta eta arreta elektronikoa da egoera anakroniko eta jasanezin hori modu agerikoenean erakusten duen zerbitzuetako bat, eta horrek administrazio publiko gehienetan jasotako zerbitzuari buruz herritarrek duten pertzepzio negatiboan eragiten du.

Gehiegizko burokraziak herritarren eskubideak murrizten ditu, eta eskubide horiek bermatzen dituen indarreko arau-esparrua urratzen du. Gainera, dokumentuan (orain elektronikoa) oinarritutako kultura izaten jarraitzen dugu, eta ez datuan oinarritutakoa, papereko munduaren herentzia gisa. Ahaztu egin zitzaigun sinplifikatzea eta paradigma aldatzea, eraldaketa digitaleko prozesuak aplikatu aurretik.

Horren ondorioz, burokraziak eta haren konplexutasunak kostu sozial izugarriak eragiten ditu, bai eta muga batzuk ere, administrazioaren erronkak konpontzeko ingurunean ditugun aukerak aprobetxatzea eragozten digutenak.

Nori dago zuzenduta?

Zalantzarik gabe, presazkoa da ekintza publiko intraekintzaile bat, praxi administratiboaren ohiko agertokiak eta agertoki anakronikoak aldatzeko. Horregatik, dekalogo hau MIMOS ereduaren tresna berritzaileen KIT bat baino gehiago da, eta administrazio publiko guztiek eduki beharko lukete. Funtzio publikoaren ikuspegi berritzailea duten pertsona guztiek osatzen dute honen xede-taldea, **berrikuntza administratiboaren jardun-printzipio hauek** ulertzen eta sinesten dituztenek:

1. irudia: Administrazio-berrikuntzaren lehen printzipioa

1. Printzipioa
Herritarrentzako izapiderik
onena da egin behar ez dena.

Iturria: Geuk egina.

2. irudia: Administrazio-berrikuntzaren bigarren printzipioa

2. Printzipioa
Sinplea eta erraza dena ederra
da.
Eta abantail bat lehiakorra
izateko edozein sektoretan.

Iturria: Geuk egina.

3. irudia: Administrazio-berrikuntzaren hirugarren printzipioa

3. Printzipioa
Begirada berritzaile batekin,
ulertuko dugu agian badirela
arau-esparruak jasotzen ez
dituen berrikuntzak, baina ez
dituzte eragozten ere.

Iturria: Geuk egina

1 Zer da administrazio berrikuntza eta - sinplifikazioa?



mimos

MODEL D'INNOVACIÓ MOTIVADOR, OBERT I SOSTENIBLE

1.- Zer da administrazio berrikuntza eta sinplifikazioa?

1.1.- Administrazio-berrikuntza eta -sinplifikazioa

Honela definitzen dugu **administrazio-berrikuntza eta -sinplifikazioa**: herritarren arretaren ingurura eta gure prozeduren, lan-fluxuen eta administrazio-espeditenteen kudeaketa administratiboaren eta burokratikoaren ingurura ekarritako tekniken, eraldaketen, hobekuntzen eta jardunbide egokien multzoa, zeinek, aplikatuz gero, alferrikako burokrazia ezabatzen eta balio publikoa sortzen baitute. Ekintza-multzo horri esker, modu desberdinean pentsa eta ikus dezakegu gure administrazio-jarduketan arrazionalizazioa eta sinplifikazioa, administrazio arin bat lortzeko, zerbitzura bideratutako kultura duen administrazio bat; zeharkakoa, eraginkorra, proaktiboa eta berritzailea.

1.2.- Aplikazio-eremua

Berritzea ez da soilik gauza berri bat asmatzea

Sektore publikoan berritzea zerbitzu publikoetan eta gure erakundeetan ideia berriak edo hobekuntza esanguratsuak sortzeko eta aplikatzeko dugun gaitasuna garatzea da. Ideia horiek erakunde publikoen barruko eta kanpoko pertsonen sormenetik eta talentutik sortzen dira, eta balio publikoaren eta ongizate kolektiboaren arabera ebaluatu behar dira beti. Zalantzarik gabe, balioa ematen duen zerbitzu edo produktu berri bat sortzen dugunean, berritzen ari gara; hala ere, ez dugu ahaztu behar **berritzea ere badela sektore publikoan orain arte egin izan duguna egitea baina beste modu batera, ez orain arte bezala**, gizarteari eta erakunde publikoei ere balioa emango dien moduan. Azken esparru horri **prozesuen berrikuntza** deritzogu, eta bertan kokatzen dugu akademikoki administrazioaren berrikuntzari eta sinplifikazioari buruzko dekalogo hau, bere proposamen eta gomendioekin batera. Horrez gain, nabarmendu behar da inbertsio edo ahalegin handirik behar ez duen berrikuntza baten aurrean gaudela; berrikuntza hori oso merkea da beste berrikuntza mota batzuekin alderatuta.

1.3.- Arrisku sustatuko inguruneak

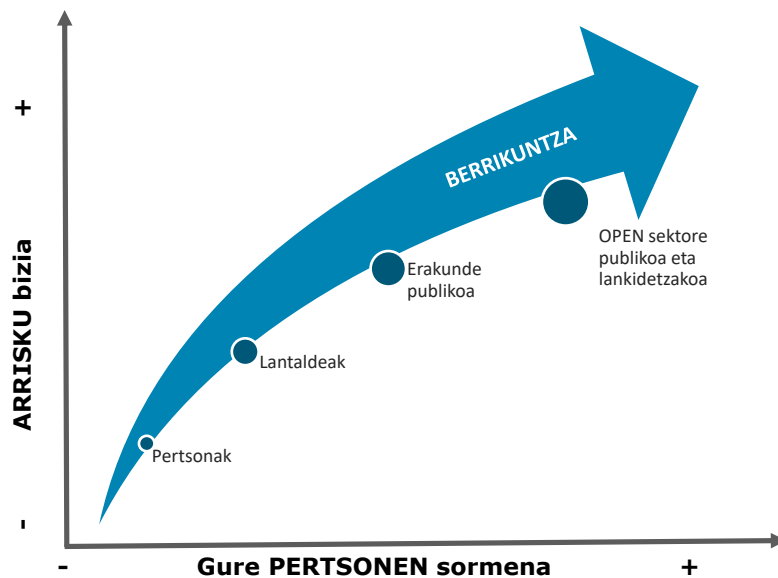
Ez dago berrikuntzarik ideiarik gabe, eta ez dago ideiarik pertsona motibaturik gabe

Antolakunde berritzaileei buruzko azterketa askok frogatu dute antolakunde horietako prozesu-berrikuntzen % 70etik gora beren pertsonengandik datozela; hain zuzen ere arriskuak hartzea eta beren talentua eta sormena lan egiten duten erakundearen eta zerbitzuen edo produktuen hartzaileen onurarako erabiltzera bultzatzen zaien pertsona horiengandik.

Ez dago berrikuntzarik ideiarik gabe, eta ez dago ideiarik pertsona motibaturik gabe, zeinei jarduteko eta taldeak biltzeko tarte zabala eta, balio publikoa sortzeko sormena erabiltzen dutenean, huts egiteko aukera eskaintzen baitzaie. Huts egiteko arriskua hartzea eta porrot horretatik ikasteko aukera baliatzea, baimendu ez ezik, sustatu egin behar da.

Balio publikoaren sorreraren zerbitzura jarritako pertsonen sormena eta talentua zuzenki proportzionala da gure erakunde publikoetan sustatutako arriskuarekiko.

4. irudia: Administrazio-berrikuntzaren hirugarren printzipioa: SORMENA+ARRISKU BIZIA= BERRIKUNTZA



Iturria: Geuk egina

Azken batean, arriskurik handiena zera da, ez ulertzea litekeena dela hobetzeko egiten dugun hori lehenengo aldian ondo ez ateratzea. Gure arriskurik handiena ideiak esperimentatzeko eta birbideratzeko tarterik ez hartzea da, eta bigarren edo hirugarren aldiz ez saiatzea.

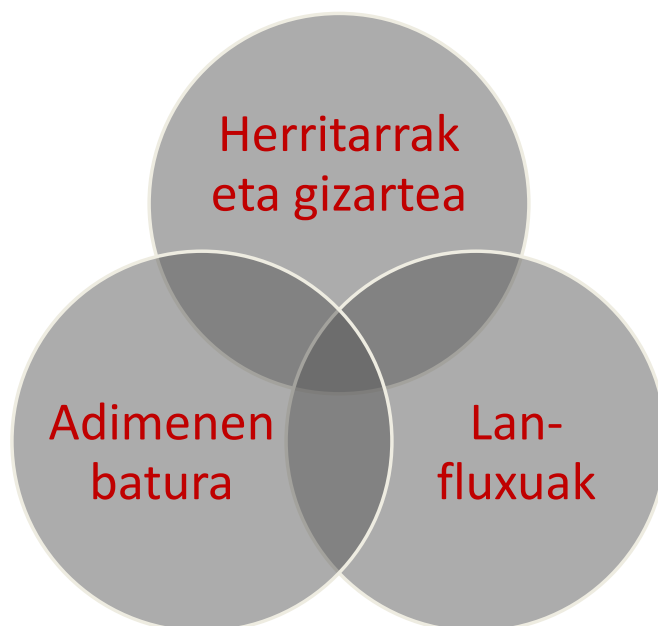
1.4.- Zergatik da garrantzitsua lanari ekitea?

Administrazioetan lan egiten duten enplegatu publiko askorentzat, urgentzia-sentimendu bat dago herritarren, enpresen eta administrazio publikoen arteko harremanari irtenbide bat emateko, gauzek ezin baitute dauden bezala jarraitu. Egoera jasanezin eta urgentearen ezaugarri nagusia gehiegizko burokrazia da, hainbat kalte eragiten baitizkio gizarteari:

- Arauetan jasotako herritarren eskubide batzuk ez dira bermatzen; izan ere, dokumentu eta ekintza batzuk eskatzen zaizkie behin eta berriz, beharrezkoak eta justifikatuak ez izan arren.
- Herritar eta enpresek kostu handiak jasan behar izaten dituzte derrigorrez bete beharreko alferrikako burokrazia horren ondorioz, eta askotan legez ezarritakoa baino areago luzatzen den administrazioaren erantzunaren zain egon behar izaten dutelako.
- Herritarren eta administrazioaren arteko harremanaren ziurgabetasun hori beti gelditzen da herritarren alderdian, beraien kargu uzten baita hori konpontzea, administrazioa, kasu gehienetan, mugitu gabe eta zain gelditzen den bitartean.
- Administrazioak XIX. mendeko eskemak mantentzen ditu oraindik, eta bere erosotasun-eremuan kokatuta dago, bere gaitasunak garatu eta inguruan gertatzen diren XXI. mendeko aldaketetara eta 4.0 industria-iraultzaren atari honetara egokitu ezinean.
- Herritarrek pertzepzio negatiboa dute sektore publikoaren administrazio-zerbitzuei buruz.

1.5.- Nola bideratzen dugu ekintza?

Administrazioa berritzeko eta sinplifikatzeko dekalogo honek ekintzak proposatzen ditu, gomendio gisa, eta ikuspegi hirukoitz batetik. Gomendio horiek 2., 3. eta 4. kapituluetan banatzen dira.



Iturria: Geuk egina

Herritarrekiko eta gizartearekiko harremanak errotik desburokratizatzea

2. kapituluan herritarrekiko eta gizartearekiko administrazio-harremana errotik desburokratizatzeke proposamenak jasoko dira soilik, betiere egungo arau-esparrua erabat betez eta arauak jasotzen ez duten baina eragozten ez duten hori balioan jarritz.

Gure lan-fluxuak baliora bideratzea

3. kapituluan balio erantsia bilatzeko teknikak aipatzen dira, gure jarduketa-modu administratiboetan eraginkortasunik eza eta xahutzeak ezabatzeko.

Adimenen baturaren perspektiba: gizatiarra + artifiziala

4. kapituluan, 4.0 industria-iraultzaren esparruan irekitzen diren aukerak aztertzen dira, bai eta aukera horiek nola aprobetxatu ere, baldin eta ulertzen badugu irtenbidea giza adimenaren eta adimen artifizialaren baturetatik datorrela balio publikoa bilatzeko bidean.

2 Herritarrekiko eta gizartearekiko harremanak errotik desburokratizatzea



mimos

MODEL D'INNOVACIÓ MOTIVADOR, OBERT I SOSTENIBLE

2.- Herritarrekiko eta gizartearekiko harremanak errotik desburokratizatzea

Zer da errotiko desburokratizazioa?

Gida honetan, errotiko desburokratizazioaren kontzeptua sortu dugu, hau da, herritarrek eta enpresek beren administrazioarekin dituzten harremanetan sortzen diren eragozpenak, administrazio-kargak eta beharrezkoak ez diren ekintzak modu masiboan ezabatzeko aplikatzen diren ekintzen, hobekuntzen eta berrikuntzen multzoa.

Bektore hori duela hamarkada bat baino gehiago Europak bultzatutako *better regulation* ekimenaren parte da, eta gizartearen eta herritarren pertzepzioaren hobekuntzan eta balio-sorkuntzan eragin handiena duen jarduera-ardatzetako bat da.

Erabateko desburokratizazioa aplikatzeko, administrazio-kargak identifikatu eta kentzearen printzipioan oinarrituko gara; hau da, enpresek eta herritarrek Administrazioarekin duten harremanean, arauditik eratorritako betebeharrak betetzeko egin behar dituzten administrazio-izaerako jarduerak identifikatu eta kentzearen printzipioan.

Haren kokapen juridikoa 39/2015 Legearen 129. artikuluan aurkitzen dugu, erregulazio onaren printzipioei buruzkoan: premia, efikazia, proportzionaltasuna, segurtasun juridikoa, gardentasuna eta efizientzia. Hain zuzen azken printzipio horri, efizientziari, dagokion atalean xedatzen da **araugintza-ekimenak saihestu egin behar dituela karga administratibo alferrikakoak edo ezinbesteko ez direnak**, eta baliabide publikoen kudeaketa arrazionalizatu horiek aplikatzeko orduan. Toki-erakundeek ez dute legegintza-ahalmenik, baina erregelamenduak egiteko ahala dute; beraz, printzipio horiek, eta, zehazki, efizientzia-printzipioa eta administrazio-kargak saihesteko horrek dakarren gomendioa, herritarrek eta gizarteak administrazio-prozedurak hasteko gure egoitza elektronikoan argitaratzen ditugun izapide eta prozedura, ordenantza eta erregelamendu guztietara eraman behar dira.

6. irudia: Arautze onaren printzipioak (39/2015 Legea)

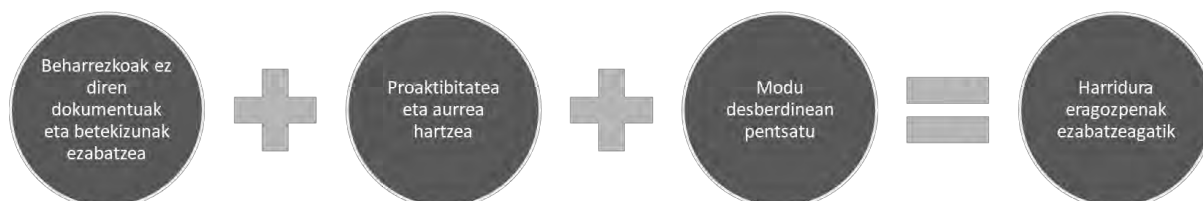


Iturria: Geuk egina, 30/2015 Legearen 129. artikulua oinarri hartuta.

Hurrengo irudian sinplifikazio horren gakoak jasotzen dira, zeinak herritarrengan eta gizartean ustekabea sortzera bideratuta baitaude, administrazioarekin duten harremanean eragozpenak errotik ezabatzen direlako.

- Alferrikakoa dena kentzea.
- Proaktibotasuna eta aurrea hartzea.
- Modu desberdinean pentsatzea.

7. irudia: Sinplifikazioaren giltzarriak: Harridura, balio publikoaren faktore gisa



Iturria: Geuk egina

Jarraian, herritarrei eta gizarteari eragindako eragozpenak sinplifikatzeko eta kentzeko ekintza eta irizpide nagusiak jasotzen dira. Horietako bakoitzean zehazten dira herritarrei eta gizarteari zuzenean eta zeharka aurrezten zaizkien errotiko desburokratizazioko

ekintza horien bidez, jasaten dituzten administrazio-kargak kentzearen ondorioz. Horien balioak Estatuko Administrazio Orokorrerako administrazioa sinplifikatzeko eta kargak murrizteko Eskuliburuko administrazio-kostuen eredu estandarrean azaldutako taulen arabera kalkulatu dira. **Ekintza eta neurri horiekin sortutako balio publikoa ebaluatzeko ahalegina egitea gomendatzen dugu, eta balio hori balio monetariora eramatea, gizarteak desburokratizaziorako ahalegin publikoak hobeto uler ditzan.**

1. gomendioa: Marraztu herritarrak zure organigramaren erdian

Lehenengo gomendioa herritarrak gure organigraman marraztea da. Herritarrek eta gizarteak, oro har, zerbitzu publikoak eskatzen dituzte (hasiera) eta sektore publikoari buruzko pertzepzioa sortzen duten zerbitzu publikoak jasotzen dituzte (amaiera). Gure administrazioek beren jarduerari eta pertsonari buruzko zeharkako ikuspegian oinarrituta antolatu eta jarduteko ahalegina egin behar dute, herritar horienganako orientazioa eta hasieratik amaierara gehitzen dugun balio publikoa ahanzi gabe.

Finean, neurri txikian bada ere, gure administrazioetan praktika on hauek txerta ditzakegu:

- Trebatu zure erakundeko pertsonak talde-kudeaketako teknikan, talde-lanean, zeharkako ikuspegian eta emaitzarako eta etengabeko hobekuntzarako orientazioan.
- Sortu diziplina anitzeko lan-talde egonkorrak gure administrazioaren zerbitzu nagusiei, proiektuei eta zeharkako arazoei heltzeko eta aldaketaren eragileak izateko.
- Eman helburu eta proiektuak diziplina anitzeko lan-talde horiei, eta eman autonomia eta ardura esleitu zaizkien helburuetan.
- Zehaztu kudeaketa-adierazleak, nola gabiltzan eta zer helburu lortu ditugun jakiteko.
- Eskatu lan-talde horiei urtean behin euren lan- eta eragin-esparruak hobetu eta berritzeko ideiak eman ditzatela, emaitzetan eta ikasitakoan oinarrituta. Eskatu ideia horietako batzuk lehenesteko, ahalegin gutxiena eskatu eta inpaktu handiena izango dutenak aukeratuz, eta lagundu ideia horiek gauzatzen.
- Bilatu emaitza txikiak epe laburrean, eta bere horretan onartu, epe luzera beraien gainean emaitza handiagoak eraiki ahal izateko. Gogoan izan kultura-aldaketa dela gure helburua.

Antolakuntzaren kulturaren kudeaketako jarraibide horiek txertatzea lortzen badugu, askoz ere errazago heldu ahal izango diegu aurrean ditugun antolakuntza-erronkei eta proiektuei; izan ere, herritarrak eta gizartea gure organigramaren erdigunean kokatzen ditugu.

8. irudia: Herritarrak organigramaren erdian



Iturria: Geuk egina

2. gomendioa: Lortu Egoitza Elektronikoa bat % 300ean

Gaur egun, oraindik ere, administrazio publiko askok ez dute udal izapideen katalogo eguneratua, loturiko informazio guztia biltzen duena: deskribapena, eskakizunak, eraman beharreko agiriak, horretarako behar diren txantiloak, inprimakiak eta formularioak, tasak eta zergak, erantzuteko epeak, isiltasunaren ondorioak, izapidez arduratuko diren langile publikoekin harremanetan jartzeko informazioa, herritarrek gehien egiten dituzten galderak eta zalantzak, eta abar.

Horixe da gomendatzen dugun lehen helburua. Ez dago aitzakiarik: herritarren eskubidea da informazio hori egoitza elektronikoan edukitzea. Baina izapideen % 100 argitaratuta

dituen egoitza elektronikoa ez da nahikoa izapide horiek elektronikoki hastea ahalbidetzen ez bada.

Horrez gain, beste % 100 bat gehitu nahi diogu. Egoitza elektronikoa argitaratutako izapideen % 100 Internet bidez hasi ahal izatea nahi dugu. Mugarri horretan ere ez dago aitzakiarik: gizartearentzat eskubidea da sektore publikoarekin dituen harremanak elektronikoki hasteko aukera izatea; gizarte horrentzat betebeharra da bitarteko elektronikoa erabiltzea; administrazioarentzat betebeharra eta obligazioa da eskubide horiek bermatzea eta aukera hori eskaintzea.

Azkenik, bermatuko dugu izapideen % 100ean errotiko desburokratizazioa egiten dela, gomendio hauetan jasotzen den moduan. Horrela, % 300eko egoitza elektronikoa lortuko dugu.

Prozedura bat elektronikoki hasteko aukera ematen dugun bakoitzean, 75 € aurrezten ditugu administrazio-kargak murrizteagatik.

3. gomendioa: Utzi klasiko bat eskatzeari; NANaren fotokopia

Udalarekin edozein izapide egiteko, administrazio gehiegitan eskatu ohi zaio oraindik NANaren fotokopia interesdunari. Ohituratzat edo tradizioz ere jo daiteke. Gure gomendioa dokumentu-betekizun hori administrazio-izapide ororen hasieratik kentzea da. Asmoen adierazpen ona izan liteke administrazio-kulturan egin nahi den aldaketari buruz. Tramitatu ditzakegu espedienteak NANaren fotokopiarik gabe? Bai, zalantzarik gabe. Benetan zer behar dugun aztertu eta eskatutako dokumentua (NANaren fotokopia edo antzekoa) eta administrazio-izapideetarako behar den datua edo informazioa (NANaren datua edo antzekoa) bereizi besterik ez dugu egin behar. Bigarrena baino ez dugu behar, NANaren datua, eta arazorik gabe lortzen da izan daitezkeen bi egoeretan:

- Aurrez aurreko egoera: Herritarrentzako arretan, NANaren datua edo horren parekoa aurrez aurre artatzen duen funtzionarioak jasotzen du, nortasuna egiaztatzen du eta ondoren herritarraren eskaera erregistratzen du, sartutako NANA bermatzeko beharrezkoak diren kontrolak dituen sistema batean.

- Egoera elektronikoa: Egoitza elektronikoan, NANaren datua edo parekoa automatikoki ateratzen da NAN elektronikoaren bidez, edo lanerako erabiltzen ditugun Egiaztatze Agintariak emandako beste edozein egiaztatze digitalaren bidez.

Hau da, NANaren fotokopia kentzeak ez du esan nahi nortasuna egiaztatzeko administrazio-egintza kentzen denik. Indartu ere egin dezake. Praktikak irmotasunez erantzutera bultzatzen gaitu: halaxe da; administrazio-espeditentak izapidetu ditzakegu NANaren fotokopiarik gabe.

NANaren fotokopia kentzen dugun bakoitzean, 5 euroko aurrezpena sortzen dugu administrazio-kargak murrizteagatik ingurune presentzial batean, eta 4 euroko aurrezpena ingurune elektronikoko batean.

4. gomendioa: Eta behin hasita, klasiko bati heltzeko ausardia izan badugu, zergatik ez dugu kenduko soberan dugun gainerako guztia?

Klasiko batekin, NANarekin edo parekoarekin, ausartu bagara, ildo horri jarraitu eta herritarrei behin eta berriro eskatzen zaizkien gainerako agiriak ere kritikoki aztertu ditzakegu.

Kasu horretan ere ez dago aitzakiarik: herritarren eskubidea da dagoeneko gure esku dauden agiriak edota gure informazio-sistemetan (errolan, udal zorretan, eta abar) kontsultatu ditzakegun egoerak egiaztatzeko balio duten agiriak ez ematea.

Gure izapideen % 100 aztertzea gomendatzen dugu, eta udal-izapide askotan oraindik ere eskatu ohi den dokumentazio hau eskatzeari uztea:

1. Errola-ziurtagiria (gure izapideetako beste klasiko bat).
2. Udal zorretan egunean egotearen ziurtagiria.
3. Administrazio berberak ematen duen beste edozein ziurtagiri.
4. Udal-ordainagiriaren eta zerga-agiriaren fotokopiak.
5. Alkatetzaren ebazpenen fotokopiak edota aurretik emandako lizentzien eta baimenen fotokopiak.

6. Administrazio-izapideak bideratzeko tasak bankuan ordainduta edukitzearen egiaztagiria. Bi aukera ditugu:
- a. Herritarrei arreta emateko unean bertan onartzen dugu kreditu-/zordunketa-txartel baten kargura edo herritarren artean oso hedatuta dagoen gizarte-teknologian oinarritutako beste edozein sistemaren kargura ordaintzea (adibidez, Bizum).
 - b. Banku-erakundeek kobrantzari buruzko informazioa bidali arte itxaron dezakegu (erakunde askok egunero bidaltzen dute informazio hori), administrazioaren informazio-sistemetan zuzenean prozesatzeko.
7. Banku-kontuaren fotokopia. Egin ditzagun galdera hauek: Zertarako eskatzen dugu banku-kontuaren (agiriaren) fotokopia, banku-kontuaren zenbakiak edo IBANa (datua) bakarrik behar baditugu? Zertarako betearazten diegu herritarrei “hirugarrenen orria” banku-datu guztiekin, eta zertarako eskatzen diegu ondoren bankura joateko, bertan agiri horretako informazioa balioztatu edo egiaztatzeko eta, gero, administrazioa itzulita, orri hori aurkezteko? Herritarrok dirua sartu edo fakturak helbideratzeko banku-kontua idatzi behar dugunean, ez dugu informazio hori ondo berrikusten? Zer egiten dugu errenta-aitorpenean dirua itzultzea egokitzen zaigunean? IBANa bi aldiz berrikusten dugu, ezta? Baita hiru aldiz ere, beharrezkoa bada... Banku-kontu horretan ez daude kontrolerako digituak, informazio-sistemetan zenbaki osoa idaztean arazoren bat dagoela jakinarazten digutenak? Zalantzarik gabe, hutsak gertatu egiten dira; alabaina, ez al da zentzuzkoa pentsatzea huts egiteko aukera hain txikia dela, eta telefonoz edo posta elektronikoz hain erraz konpondu daitekeela, ezen eragiten ditugun gailuak eta eragozpenak saihestea daukagula?.

Eskatu behar ez dugun dokumentu bat kentzen dugun bakoitzean, aurrezki bikoitza sortzen dugu:

- Alde batetik, 5 € aurrezten dira administrazio-kargak murrizteagatik, dokumentua kentzean.
- Bestetik, 30 € aurrezten dira administrazio-kargak murrizteagatik, udal-zerbitzuren batetik dokumentu hori eskuratzeko egin beharreko joan-etorria kendu baita.

5. gomendioa: Herritarrak beste administrazio batzuetara joan-etorriak egitera ez behartzea. Erabili elkarreragingarritasuna eta konpon dezagun ziurgabetasuna.

Herritarrei ez zaie gustatzen administrazio publiko batetik bestera “paseoan” ibiltzea, espediente bat abiatu, bideratu eta ebazteko behar ditugun agiri eta ziurtagirien bila.

Prozeduraren instrukzio-fasean balorazio teknikoa egin eta administrazioak erabakia hartzeko funtsezkoak izaten diren agiri eta eskakizunen multzo zabala dago. Erkidegoaren edo estatuaren beste administrazio publikoetara joateko eskatzen diegu herritarrei, agiri eta eskakizun horiek eskuratu eta gero guri ekartzeko. Gainera, gizarte-laguntzei lotutako izapide askotan eskatzen da agiri eta eskakizun horiek ez izatea bakarrik eskatzaileari buruzkoak, eta bai familia-unitatea osatzen duten pertsona guztiei buruzkoak ere (familia-unitatearen diru-sarreraren eta jabetzen egiaztagiria). Gauzak horrela, beharrezkoak ez diren joan-etorriak eta gainkostuak areago hazten dira. Paralelotasuna eginez, herritarrak eta gizartea "mandatari" gisa erabiliko bagenitu bezala da, gobernu- eta administrazio-maila guztien artean informazioa eta dokumentazioa helarazteko. Hori guztiz anakronikoa da XXI. mendean.

Gure gomendioa da herritarrak beste administrazio batzuetara joan behar izan dezaten saihestea, estatu-mailan edo autonomia- eta foru-gobernuetan abian jarri diren datu-bitartekaritzako plataformen zerbitzuak erabiliz. Bitarterkaritza-plataforma horiek administrazio publikoen arteko administrazio elektronikoaren garapen teknologikoaren emaitza dira, eta horien agerpena mugarri bat da. Emaitza horri elkarreragingarritasuna deritzo, eta gure eskura dago 2010eko hamarkadaren hasieratik; informazio hori segundo batzuetan lortzeko aukera ematen digu, aldeztatik jakinda eta informatuta aukera badagoela tratamenduari aurka egiteko eskubidea gauzatzeko.

Lehen aldiz bizitzan, herritarren aspaldiko eskubide hura benetan betetzeko aukera dugu; alegia, administrazioaren (edozein administrazioren) esku dagoen agiririk eraman behar ez izatea.

Aldaketa teknologiko horri arreta egin eta balioa sortzeko aukera aprobetxatzeko betebeharra dugu.

Gaur egun, ehunka zerbitzu interaktibo daude, gure administrazioetan eguneroko praxiaren eta erabileraren parte izan beharko luketenak eta herritarrek eman beharko ez lituzketenak. Hona hemen zenbait adibide:

- Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren ziurtagiria.
- Administrazio Publikoekiko zerga-betebeharretan egunean egotearen ziurtagiria.
- Helbide fiskalaren egiaztatzea.
- Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren egiaztatzea.
- Lan-errendimenduen egiaztatzea.
- Errenta-maila.
- Ondasun higiezinak kontsultatzea.
- Titulartasun-ziurtagiria.
- Nortasun-datuak egiaztatzea.
- Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergaren (TMIZ) Zordunen Erregistroan ibilgailuei alta ematea edota ez-ordaintzea egon delako bertatik ezabatzea.
- Ibilgailuen Erregistroa kontsultatzea.
- Mendetasun-maila eta -gradua kontsultatzea.
- Gizarte Prestazio Publikoak kontsultatzea.
- Unibertsitatez kanpoko titulu ofizialak.
- Unibertsitate-titulu ofizialak.
- Bizitokiari buruzko Datu Hedatuak egiaztatzea.
- Langabeziaren datuak egiaztatzea.
- Langabeziagatiko egungo zenbatekoak egiaztatzea.
- Langabezia-aldien araberrako zenbatekoak egiaztatzea.
- Data zehatz batean Gizarte Segurantzaren alta emanda dagoela kontsultatzea.
- Gizarte Segurantzarekin ordainketa-betebeharretan egunean dagoela egiaztatzea.
- Erregistro Zibileko jaiotza-ziurtagiria.
- Erregistro Zibileko heriotza-ziurtagiria.
- Erregistro Zibileko ezkontza-ziurtagiria.
- Familia Ugariaren ziurtagiria.
- Desgaitasun-ziurtagiria.

Gure administrazioan aurkezten den datu, dokumentu edo ziurtagiri bat lortzeko beste administrazio batera joan beharra kentzen dugun bakoitzean, 30 € aurreztuko ditugu administrazio-kargak murrizteagatik.

6. gomendioa: Araudiak eskatzen ez dituen edo lehenago aurkeztu diren datuak edo dokumentuak ez eskatzea.

39/2015 Legearen 28. artikulua argia da herritarrei eta gizarteari bermatu beharreko eskubideei dagokienez, zeinak aurreko gomendioetan eta oraingoan jaso baitira:

- Interesdunek eskubide osoa dute jadanik administrazioaren esku dauden dokumentuak edo beste administrazioen batek eginak direnak ez emateko.
- Administrazio publikoek dokumentuak elektronikoki eskuratzeko eskubidea, bere sare korporatiboen bitartez, edo datu-bitartekaritzarako plataformei edo hartarako prestatutako beste sistema elektronikoren bati kontsulta eginez.
- Administrazioek jatorrizko dokumentuak aurkezteko ez eskatzeko eskubidea, non eta, salbuespenezko moduan, aplikatzekoa den araudiak ez duen hala agintzen.
- Administrazio publikoek aplikatzekoa den araudiak eskatzen ez duen edo interesdunak lehendik administrazioen bati ekarria dion datu edo agiririk ez eskatzeko eskubidea.

Eskubide horiek bermatzeko, hiru ekintza argi gomendatzen ditugu.

- Inoiz ez eskatzea arauak eskatzen ez duen baldintza, datu edo dokumenturik.
- Herritarrek edo gizarteak jada aurkeztutako datuak, dokumentuak edo betekizunak pertsona fisiko edo juridiko horri lotutako "dokumentu gogokoen" gisa lotzea, etorkizunean horietara jo ahal izateko beharrezkoak direnean. Dokumentu eta espediente elektronikoei lotutako metadatuak lagunduko digute horretan.
- Lehen behin eta berriz aurkezten ziren dokumentu eta betekizun multzo zabal bat, arauetan jasotakoa, aurkeztu ordez, orain erantzukizunpeko adierazpen bat aurkezte, baldintza horiek betetzen direla eta eskatutako dokumentazioa badagoela egiaztatzeko.

Arauk eskatzen ez duen dokumentu bat kentzen dugun bakoitzean edo lehenago aurkeztutakoa berrerabiltzen dugun bakoitzean, 5 € aurrezten ditugu administrazio-kargak murrizteagatik.

Arauk eskatzen ez duen datu bat kentzen dugun bakoitzean, 2 € sortzen ditugu administrazio-kargak murrizteagatik.

7. gomendioa: Berehalako erantzunak

Interesduna ohituta dago eskabidea aurkeztu eta Administrazioak erantzuteko epe bat itxarotera. Epe hori batzuetan gehiegi luzatzen da, onartutako arau eta prozeduretan jasotakoa baino gehiago. Zenbaitetan, bulego fisikoa edo birtuala eskabidea egiten den unean dagokion ebazpena emateko moduan egon daiteke. Kasu honetan ez ditu gutxituko interesdunak dauzkan betekizunak. Aitzitik, baldintza horiek mantenduta, beharrezko berrikuntzak ezarri dira une horretan eskabidea onartzearen aldeko edo kontrako ebazpena dakarten baldintza guztiak bete diren ala ez egiaztatu ahal izateko. Baldintzak kendu ez arren, hobekuntza horrek itxaronaldia kentzea eta kostuak aurrezteak dakartza eta, horren ondorioz, zerbitzuaren erabiltzaileak pozik agertzen dira jasotako zerbitzuarekin.

Jar dezagun adibide bat. Herritarren arreta-zerbitzuetan administrazio publikoen arteko elkarreragingarritasunaren arloan izandako aurrerapenak erabiltzeko gai baldin bagara (5. gomendioa), tokiko sektore publikoan beste berrikuntza administratibo baten atarian gaudela ohartuko gara. Gure udal izapideen multzo bat (diru-laguntzak, gizarte-laguntzak, bekak, eta abar) alkatetzaren ebazpenaren bidez ebazten dira, eta, horiek onartzeko edo ukatzeko, funtzionarioak hainbat baldintza bete direla egiaztatu behar du: diru-sarrerak, jabegoak, bizitokia eta zorrik ez izatea. Ikuspegi formalaren arabera, ordenantza arautzaile batek onartzen ditu.

Gaur egun, baldintza horiek segundotan egiaztatu daitezke, betiere herritarrek aurka egiteko eskubidea erabiltzea erabakitzen ez badu. Praktikan, herritarren arreta-zerbitzu batzuek ahoz aurreratzen dute izapide horien aurreko erantzun administratiboa.

Gainera, horrelako egoera administratiboetan aparteko zerbait garrantzitsua da: herritarrei eskubideak, laguntzak edo bekak lortzeko baldintzak betetzen ez direla jakinarazi eta erakustean, beste administrazioetako informazioaren arabera, herritarrek uko egiten diete eskubideak edo laguntza publiko horiek eskatzeko hasierako asmoari, kontsultatutako datuen arabera horietarako eskubiderik ez dutelako. Horrek, halaber, barne-kudeaketako zerbitzuetan gaitasun gehigarria sortzen du; kasu zailenak aztertzeko eta erantzun administratiboa emateko denbora-tarteak hobetzeko aukera dute.

Oraingo galdera hau da: Proposamen administratiboaren etorkizuneko zentzuaz ahoz informatzeko gai baldin bagara, ezin izango genituzke gure informazio-sistemak egokitu izenpe automatizatuaren tresnez eta administrazio elektronikoari buruzko indarreko legeriak emandako organo-zigiluez baliatuta? Baietz uste dugu.

Etorkizuneko galdera hau izango da: Informazio-sistemak egokitu ahal izango ditugu diru-laguntzak eskuratzeko baldintzak betetzen diren ala ez jakiteko datuak automatikoki bilatu eta, horrela, kasu horiek aurkitzen direnean, administrazioak modu proaktiboan jardun ahal izateko? Horretan ere baiezkotan gaude.

Bestalde, badira urte batzuk lege-aldaketa batzuk ezagutu genituela, zeinen bidez lizentziak eta baimenak emateko araubide tradizionala ordeztu egiten baitzuten zerbitzuen zuzentarauan eta haren transposizio-araudian ezarritako aurretiazko komunikazioak eta erantzukizunpeko adierazpenak. Tresna berri horiei esker, aurkezpenaren unetik beretik erabil daitezke eskubideak. Gizarteak hartzen du egiten eta eskatzen denaren gaineko erantzukizuna eta, horren truke, aurretiko administrazio-baimena eskuratzeko hilabeteetan zain egotea saihestuko dugu. Gure gomendioa zera da: lizentziak eta baimenak behar dituzten izapideen katalogo osoa berrikustea, aztertzeko ea ez ote den posible orain arteko ereduaren ordeztu, beste udal izapide batzuk egin aurretiko erantzukizunpeko adierazpenak eta aurretiko komunikazioak erabiltzea, baldin eta ordenamendu juridikoak halakorik agintzen ez badu.

Harritu egingo gara konturatzen garenean zenbat udal-izapidetan eskatzen dugun lizentzia edo baimen bat horren beharrik ez egon arren, nahikoa delako ekintzaren edo gertakizunaren berri ematea edo erantzukizunpeko adierazpena egitea.

Itxaronaldi bat eskatzen zuen izapide bati berehalako erantzuna ematen diogun bakoitzean, 200 € aurrezten ditugu espediente bakoitzeko, administrazio-kargak murrizteari dagokionez.

8. gomendioa: Berriztatze automatikoak

Indarraldi mugatuko hainbat baimen, onura, hobari eta lizentzia daude, eta, amaitutakoan, horiek berritzeko aukera egoten da. Sarritan, Administrazioak hasierako eskubidea ekarri zuena bezain konplexua den berriztatze prozesua ezartzen du eta interesdunari eskabide berria, datuak eta dokumentuak aurkezteko eskatzen dio, horiek dagoeneko Administrazioaren esku egon arren.

Berritze automatikoarekin, Administrazioak ofizioz jarduten duela balioesten da, interesdunari kargak kenduz.

Erabilera-adibide batzuk galdera hauen bidez balioetsi daitezke:

- Hasieran ezarritako betekizunak eta baldintzak aldatu ezean, aldez aurretik baimendutako terrazak instalatzeko jabari publikoaren baimenak berehala berriztatu ahal ditugu, horretarako kasu bakoitzean dagozkion zergak ordaintzea eskatuta?.
- Lehenago eman diren onurak, hobariak eta baimenak ofizioz eta modu automatikoan berritu ditzakegu, baldin eta horiek eskuratzeko eskubidea eman zuten hasierako baldintzak mantentzen diren ala ez jakiteko moduan bagaude? Egiazta dezakegu familia ugari bat oraindik ere ugaria dela? Egiazta dezakegu desgaitasun-maila batek bere horretan jarraitzen duela edo okerrera egin duela? Gaur egun, bai.

Automatikoki berritzeko aukera ematen dugun bakoitzean, 175 € aurreztuko ditugu espediente bakoitzeko, administrazio-kargak murrizteari dagokionez.

9. gomendioa: Eskabideen maiztasuna murriztea

Familia ugariagatiko Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren hobaria ofizioz luzatu ahal dugu familia ugariko titulua indarrean dagoen urte guztietan, urtean behin, urtarriletik

otsailera bitartean, eskatzen den hobaria izan ordez? Egiazta dezakegu ofizioz edo modu adimentsuan egoerak bere horretan darraiela?.

Familia ugari batek ugaria izaten jarraituko du denbora luzean, segur aski. Hori administrazioak ofizioz egiazta dezake, edo are hobeto, gure informazio-sistemak orientatu ditzakegu gertakari eta egoera horiek modu sistemiko eta automatizatuan egiaztatuko dituzten algoritmo adimendunak erabiltzeko.

Antzeko egoerak bilatu eta eskaeren maiztasuna murriztuko dugu.

Eskabideak aurkezteko maiztasuna murrizten dugun bakoitzean, 175 € aurreztuko ditugu espediente bakoitzeko, administrazio-kargak murrizteari dagokionez.

10. gomendioa: Proaktibotasuna begien bistako beharrianen aurrean

Tramitazio proaktibo eta pertsonalizatua ezartzea zerbitzu-kalitatearen maila gorena da, Europako Batasunaren baremoen arabera.

Zein da herritarrentzako tramiterik onena? Bulego batean aurrez aurre egin behar duzun izapidea edo Internet bidez egin dezakezuna? Ez gara harrituko erantzuna honako hau bada: "herritarrentzako udal-izapiderik onena egin behar ez duten hura da". Hori da dekalogo honen sarreran jasotako jarduera berritzailearen lehen printzipioa.

Izapidetze proaktiboak Administrazioak dituen informazioa eta datuak ematen dizkio interesdunari, eta, beraz, pertsona horrek informazio hori baliozkotu eta baimena eman baino ez du egin behar izapidea hasteko edo jarraitzeko.

Jar dezagun zeharkakotasunaren adibide bat, zerbitzuen eskaintzari eta modu proaktiboko tramitazioari aplikatuta. Aurreko adibidearekin jarraituz, herritar bat arreta-bulegoren batera hurbildu eta, esate baterako, familia ugaria edukitzeagatik Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren hobaria eskatzen duenean, informazioa ematen ari zaigu, garrantzi handiko gertaera bat (familia ugaria izatea), eta hori zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko balio handiko informazioa da. Administrazio publikoa zeharka koordinatuta eta antolatuta egonez gero, ezagutza horrek modu proaktiboan bideratu dezake informazioaren eta eskubideen eskaintza, baita familia ugariak helburu dituzten beste onura zein tramite

batzuk administrazioan hasteko eskaintza ere. Hasierako eskaerari erantzuten diogu, baina, gainera, familia ugari gisa dituen onura eta aukera guztien berri ematen diogu, aldez aurretik ezagutu ala ez. Herritarrek jasotako zerbitzuari buruz duten pertzepzioa espero izandakoa baino askoz hobea izango da eta herritarrek efikazia, zerbitzu publikoa ona eta gardentasuna bezalako balioak gogoan izango dituzte udal egoitzetatik irtetean. Hala ere, eragin handiagoa duen balio bat dago: konfiantza. Herritarrek konfiantza izango dute sektore publiko batean hark funtsezko egitate bat identifikatzen badu eta egitate horri lotutako zerbitzuen katalogoa proaktiboki eskaintzen badu, herritarrak hori ezagutu zein ez eta eskatu zein ez. Hori errotiko berrikuntza da ikuspegietan.

Gertakari garrantzitsu horiek administrazio-arretan eta -hasieran agertzen dira eta, zalantzarik gabe, ildo horretan administrazioaren ikuspuntuaren arabera berritzeko eta hasieran eskatutakotik haragoko zerbitzuak eskaintzeko agertoki egokiak dira. Esate baterako, hurrengo egoera-multzoa dago: bizitoki-aldaketa, semea edo alaba edukitzea, unibertsitateko ikasketak hastea, etxebizitza erostea, erretiroa hartzea, baliaezintasunen bat edukitzea, enplegua galtzea, gaixotasun kroniko bat izatea, eta abar.

Jar dezagun kasu global bat, Administrazioaren eskumen-maila guztien arteko proaktibitatea eta zeharkakotasuna eskatzen duena, zeinean segur aski oso identifikatuta ikusiko baitugu geure burua. Familia bat ospitale batean seme-alabaren jaiotzagatik handitzen denean, honako galdera luzatzen dugu: Ba al dago eragozpen tekniko edo juridikorik familia hori seme edo alaba zaintzera etxera itzul dadin ospitalean bertan funtsezko gertaera horri lotutako tramite administratibo guztiak, bistakoak direnak, eginda edo, behinik behin, hasita? Gure ondorengo biziaren hasierako asteetan hainbat tramite egin behar izaten ditugu: erregistro zibilean izena ematea, familia-liburua eguneratzea, ume jaioberriarentzako osasun-txartela lortzea, amaren amatasuneko eta aitaren aitatasuneko baimenak (hirugarren ondorengoa, agian), tramitatzea, udal-errolan alta ematea, eta abar. Horien aurrean, zeharkako administrazio bizkor eta koordinatuak zenbait soluzio berritzaile eskaini lezake. Ildo horretan gutxi aurreratu da modu disruptiboan, eta gai horretan izan diren garapen urriak anekdotikoak eta eraginik gabeak dira.

Zein izango litzateke herritarren pertzepzioa baldin eta sektore publikoa koordinatu baliteke ikuspegi hori emateko? Zenbat izango lirateke saihestutako eragozpenak eta

joan-etorriak? Zeintzuk dira diru-kutxa publikoetan eragindako aurrezpenak? Aztertu eta hausnartzeko gai eta adibide batzuk baino ez dira. Gure gomendioa proaktiboki jardutea da, ageriko beharizanen egoeretan.

Ageriko beharizanen aurrean modu proaktiboan jarduten dugun bakoitzean, 100 € aurrezten ditugu espediente bakoitzeko, administrazio-kargak murrizteari dagokionez.

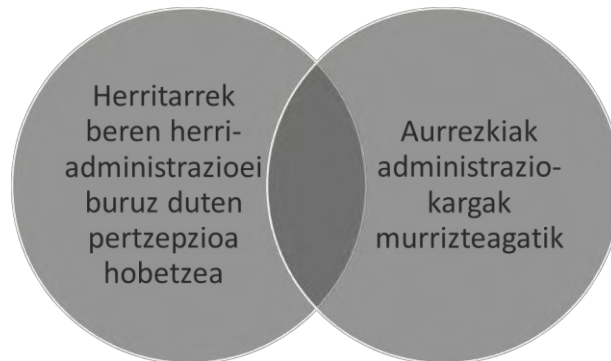
Bonus track: Zenbateko balio publikoa sortu dugu?

Balio publikoa berritze-proiektuak zilegi bihurtzen dituen emaitza da. Horregatik, balio publiko erantsia bilatu eta neurtu behar da bai gizartean eta bere eragileengan bai herri-erakundeen prozesuen eraginkortasunaren hobekuntzan. Gure berrikuntzen balio erantsia neurtzeko hoberena hau da: gure hobekuntzek, berrikuntzek eta egindako barne-aldaketek dakartzaten kostuen murrizketatik izaten diren ondorio ekonomikoak, aurrezkiei dagokienez, hala gizartearentzat (herritarren eta enpresen karga administratiboen murrizketa) nola herri-administrazioentzat.

Errotiko desburokratizazioaren agertoki honetan bi balio-iturri dira bistakoak:

- Herritarrek beren administrazioari buruz duten pertzepzioa hobetzea.
- Administrazio-kargak murriztearen balio ekonomikoa, hasitako ekintza guztien arabera erantsia.

9. irudia: #Errotiko burokratizazioaren balio publikoaren iturriak



Iturria: Geuk egina

Administrazio-kargak murrizteagatik aurrezpen hori baloratzeko, oraindik ere baliozkoak dira administrazio-kargak murrizteko metodo sinplifikatuak eta European eta Estatuan egindako aplikazio-gidek emandako erreferentziak.

Gure gomendioa argia da: herritarrekiko eta gizartearekiko harremana desburokratizatzeko ahalegina egin baduzu, egin azken ahalegina horren balioa nabarmentzeko.

Jarraian, lan-tauletako irudiak erakutsiko ditugu, gomendatutako gure administrazio-berrikuntzek sortzen duten balioa neurtzeko.

10. irudia: Administrazio-kargak ordezteagatiko aurrezpenak:

Karga / betebeharra	Izapidetze presentziala	Izapidetze elektronikoa
	CU (eurotan)	CU (eurotan)
1 eta 2.-Eskabide bat aurkeztea	80,00	5,00
3.-Bitartekarien bidez izapidetzea (bankuak, medikuak...)	35,00	35,00
4 eta 7.-Dokumentuak, fakturak edo betekizunak aurkeztea	5,00	4,00
5 eta 6.-Komunikazio baten aurkezpena	30,00	2,00
8.-Datuak ematea	2,00	2,00
9.-Kopia konpultsatuak aurkeztea	1,00	1,00
10.-Txosten edo memoria baten aurkezpena	500,00	500,00
11.-Dokumentuak gordetzeko betebeharra	20,00	20,00
12 eta 13.-Inskripzioa erregistro batean	110,00	50,00
14 eta 15.-Liburuak eramatea	300,00	150,00
16.-Kanpoko erakunde edo profesionalen auditoretza edo kontrolak	1500,00	1500,00
17.-Hirugarrenei informazioa ematea	100,00	100,00
18.-Egitateak edo dokumentuak dokumentu publikoetan formalizatzea	500,00	500,00
19.-Jakinarazteko edo argitarazteko betebeharra	100,00	100,00

Iturria: Estatuko Administrazio Orokorrerako Administrazioa sinplifikatzeko eta Kargak Murrizteko Eskuliburua

11. irudia: Administrazio-kargak ordeztearen kostu erantsiagatiko aurrezpenak

Murrizketa/sinplifikazioa	EUROTAN
1.-Baimenak eta lizentziak automatikoki berritzea	175,00
2.-Izapidetze proaktiboa ezartzea	100,00
3.-Prozedura batean berehalako erantzuna ezartzea	200,00
4.-Administrazioak erantzuteko epeak murriztea	
• %1-25	20,00
• %26-50	60,00
• %51-75	110,00
• %76-99	180,00
5.-Betetzen laguntzeko sistema espezifikoak ezartzea	30,00
6.-Interesdunei informazioa emateko kanpainak abian jartzea	15,00

Iturria: Estatuko Administrazio Orokorrerako Administrazioa sinplifikatzeko eta Kargak Murrizteko Eskuliburua

I. eranskinean, gomendio horiek guztiak jasotzen dituen taula bat jaso dugu, gomendio bakoitzaren administrazio-kargak murrizteagatik eragindako balio ekonomikoarekin batera.

3 Balioa sortzera bideratutako lan-fluxuak



MODEL D'INNOVACIÓ MOTIVADOR, OBERT I SOSTENIBLE

3.- Balioa sortzera bideratutako lan-fluxuak

Dekalogoaren 3. kapitulu honetan, gure lan-fluxuetan eta prozeduren barne-izapideetan balioa sortzera bideratutako sinplifikazio eta berrikuntza administratiboko teknikak edo gomendioak jorratuko ditugu. Teknika horietako asko LEAN metodologiak izenekoak dira.

11. gomendioa: Jardueren balioa analizatzea eta ekitea

Azken hamarkadetan, administrazio publikoak ahalegin handia egiten ari dira prozedurak tramitzeko legezko epeak gutxitzeko. Administrazio elektronikoa erabat ezarriz posible izango da tramitzeko epeak eta administrazioaren erantzuna jasotzeko herritarren eta gizartearen itxaronaldiak laburtzea. Administrazio-prozeduretan ezarrita dauden ebazpen-epeak doitzeko prest gaude. Hala ere, hori posible izateko, baliorantz bideratzearen aldeko apustua egin beharko dugu etengabe, irmotasunez, eta, askotan, erresilientziaz.

Administrazio-izapideak egiteko epeak murrizteko asko erabiltzen den teknika bat **gure jardueren balio erantsia analizatzea da**, hainbat urratsetan:

1. pausua: Marraztu edo deskribatu orain egiten duguna, eta nola egiten dugun

Hau da, prozedura edo prozedura-familia jakin batean egiten ditugun jarduera guztiak deskribatu behar ditugu, grafikoki (funtzio gurutzatuen diagramak) edo narratiboki (deskribapen zehatza hizkera naturalean), jarduera horiek nork egiten dituen, zer tresna edo lanabes erabiltzen dituen eta, daturik badugu, batez besteko denbora eta baliabide-kontsumoa zenbatekoa den adieraziz. Bi premisa dira funtsezkoak une honetan:

- Jarduera guztiak esaten dugunean, jarduera guztiez ari gara, garrantzi txikienekoak barne, pertsona batzuek bakarrik egindakoak edo, *a priori*, deskribapenerako ezinbestekoak iruditzen zaizkigunak.
- Gaur egun nola egiten dugun deskribatu behar dugu, eta ez nola egin beharko genukeen edo nahi genukeen egoera ideala.

2. pausua: Garaipen azkarrak identifikatu, adostu eta aplikatu

Zeharkako lantalde batek prozedura edo lan-fluxu bat 1. urratsean jasotako deskribapenaren edo diagramazioaren mende jartzen duenean, ikusiko du, kasu gehienetan, ekipoak berak ezustean deskubritzen dituela ezagutzen ez zituen eta berehala zuzendu nahi dituen barne-funtzionamenduko egoerak. Erakundeen ezkutuko aldeari dagozkion disfuntzioak dira, eta oso eskura dagoen etengabeko hobekuntzarako iturri dira.

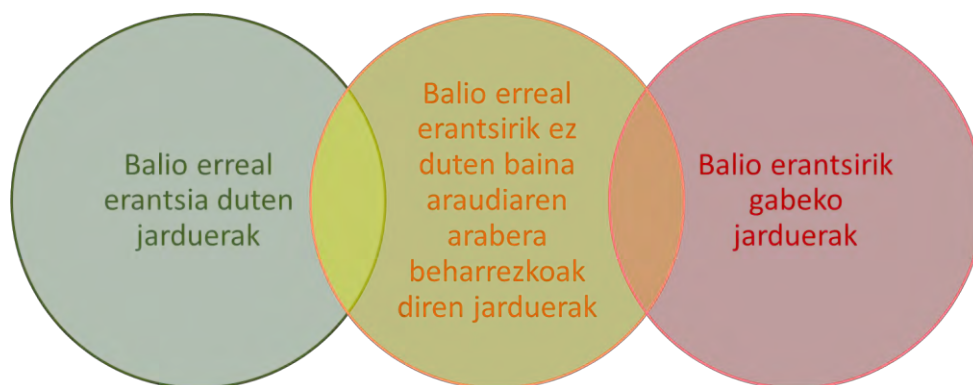
Lantaldean berehalako adostasuna badago disfuntzioari eta haren konponbideari buruz, besterik gabe aplikatu behar den **garaipen azkar** baten aurrean gaude. Azterlan askoren arabera, errealitatea aurkitzeko dinamika hori aplikatze hutsarekin lan-fluxuak sinplifikatu egiten dira eta % 30etik % 50era bitarte hobetzen dira. Hainbat izango dira analisiaren puntu honetan sortuko diren garaipen azkarrak.

3. pausua: Sailkatu jarduera guztiak 3 multzotan

Hurrengo urratsa prozedura jakin baten administrazio-izapidetzean identifikatu ditugun eta egiten diren jarduera guztiak sailkatzea da, taldearen adostasunarekin eta bezeroaren edo lan-fluxuaren onuradunaren ikuspegitik. Jarduera horiek hiru kategoria hauetako batean sailkatuko dira:

- **Balio erreal erantsia duten jarduerak:** herritarrentzat edo zerbitzuaren edo prozeduraren emaitza zuzenean jasotzen duten pertsonentzat zuzeneko onura gehitzen duten jarduerak dira.
- **Administrazioarentzat balioa duten jarduerak:** beharrezkoak dira herritarrentzat balio erreal erantsirik eman ez arren gure ingurune juridiko eta administratiboan ezarrita daudelako edo kudeaketan eraginkortasuna edo segurtasuna handitzen dutelako.
- **Balio erantsirik gabeko jarduerak:** herritarrentzat balio erantsirik ez duten eta gure erakundearen arau- edo erregelamendu-esparruak exijitzen ez dituen jarduerak dira.

12. irudia: Balio erantsiren analisia- Balioaren sailkapena



Iturria: Geuk egina

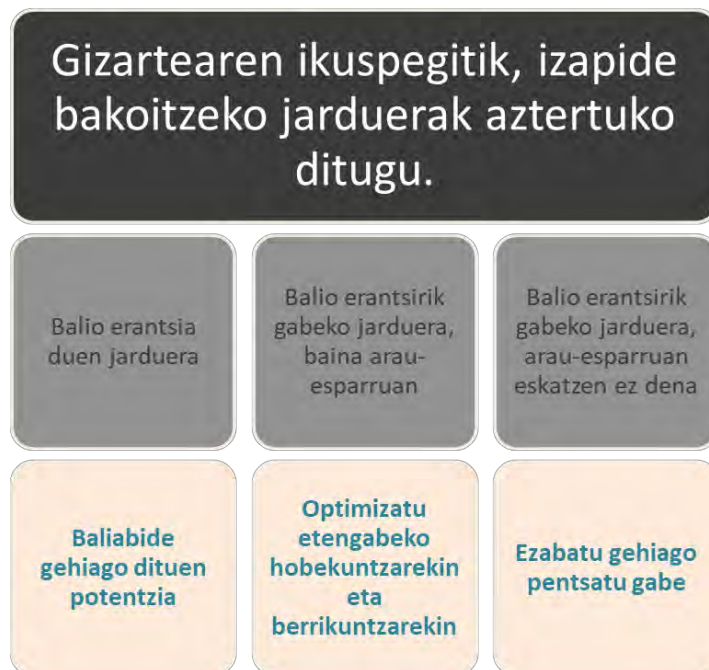
4. pausua: Optimizatu eta kendu

3. urratsean deskribatutako prozedura bateko jarduera guztien balio erantsiaren analisia egin ondoren, prozeduraren sinplifikazioa eta berringeniaritza eragiteko eta, horrekin batera, izapidetze-epeak murrizteko, honako neurri hauek hartu behar dira.

- Balio erreal erantsia duten jarduerak **errespetatu eta zaindu egin behar dira**, horietarako **baliabideen hornidura bera ere hobetuta**.
- Administrazioarentzat balioa duten jarduerak mantendu egiten dira, baina **optimizatu egin behar ditugu etengabeko hobekuntzaren eta berrikuntzaren bidez**, eta haien eraginkortasuna bilatu eta **ziklo- edo gauzatze-denbora partzialak murriztu**, berekin dakartzaten baliabideen dedikazioa ere murrizteaz gainera.
- Balio erantsirik gabeko jarduerak besterik gabe **kendu egiten dira**, bi aldiz pentsatu gabe.

Hurrengo irudian, egindako balio-analisiaren arabera gauzatu beharreko ekintzak laburbiltzen dira.

13. irudia: Balio erantsia analizatu ondoren gomendatzen diren ekintzak



Iturria: Geuk egina

5. pausua: Marratzu egoera ideal sinplifikatua

Azkenik, lantaldeak grafikoki irudikatu edo idatziz deskribatu beharko du berriro 2. urratseko garaipen azkarrak aplikatzearen eta 4. urratsa optimizatu edo kentzearen ondorioz sortzen den lan-fluxua. Sortutako lan-fluxua prozeduraren balio-fluxua da, sinplifikatu eta/edo berrasmatu ondoren. Fluxu hori jarri beharko dugu abian, eta, ondorioz, ezartzen duen administrazio-prozeduraren denborak eta epeak murriztuko dira.

12. gomendioa: Kokatu jarduerak balioa sortzen duten lekuan

Batzuetan, agertokiak identifikatzen dira, zeinetan ikusten baita zeregin eta ekintza batzuk lan-fluxuaren hasieran (fluxuaren ur goienetan) gauzatzen baditugu, ondorengo lan-fluxuaren beste zati batean (fluxuaren ur barrenetan) efizientzia izugarria sortzen dugula. Lan-fluxua, eta horrek ezartzen duen prozedura, optimizatzen da funtzionamendu orokorrean.

Agertoki horiek oso emankorrak dira identifikatzen eta aprobetxatzen direnean. Jar dezagun adibide bat:

- Badakigu udal-izapide bat hasten denean ohikoa dela prozedurak dokumentazio bat eskatzea, hasieran bertan aurkezteko.

- Zenbait udal-erakundek, bai erregistroen arloko laguntza-bulegoan, bai egoitza elektronikoan, interesdunaren nortasuna egiaztatu, eta eskabidea eta erantsitako dokumentazioa erregistratu baino ez dute egiten, egiaztapen gehigarririk gabe.
- Zerbitzu kudeatzaileak eskaera hori izapidetzeko unea iristen denean (asteak igaro daitezke, prozesuan dagoen lanaren eta erantzun gabe dauden aurretiazko eskaeren arabera), instruktoreak egiaztatu beharko du hasieran erantsitako dokumentazio guztia dela eskaera hasteko prozedurak ezartzen duena. Horrela ez bada, dokumentazioa zuzentzeko errekerimendua egin behar da, eta 10 egun gehiago eman horretarako; horrez gain, interesdunari errekerimendu hori jakinarazi behar zaio, eta espedientea geldiarazteko erabakia izapidetu. Azken batean, hilabete batzuk geroago, interesdunak errekerimenduaren jakinarazpena jaso dezake, non dokumentazioa falta dela adierazten baitzaio.
- Udal-erakunde batzuek herritarren arretarako sistemak eta sistema teknologikoak egokitu dituzte dokumentuen egiaztapen hori hasteko unean egiteko, hala modalitate presentzialean nola elektronikoan. Horrekin lortzen da, hasierako eskabidean dokumentazioa falta denean, interesdunari kasu egiten ari garen unean bertan hori jakinaraztea, eta instrukzio-fasera iristen diren eskaerak osorik egotea, dokumentazio guztiarekin edo hori osatzeko errekerimendurekin.
- Eragina hirukoitza da.
 - Herritarrei arreta emateko zerbitzuen gaitasunak gehitu egiten dira, laguntza eta balio handiko lanak egiten baitituzte artatutako pertsonentzat.
 - Zerbitzu instrukzio-egileek gaitasuna irabazten dute, dokumentazioa egiaztatze eta eskatzeko lanak egiteari uzten baitiote. Zeregin horiek ez dute balio handirik espedientea izapidetzeko unean. Sortutako gaitasunarekin, txosten teknikoak instruitzera, aztertzerara eta prestatzera bidera dezakete beren lana, zeina zerbitzu instruktore horiek egin baitezakete soilik (balio handiko zereginak instrukzio-fasean).
 - Espedientea izapidetzeko epeen eraginkortasuna eta murrizketa asko hobetzen dira lan-fluxuaren garapenean zereginen aldaketa eta birkokatze horrekin.

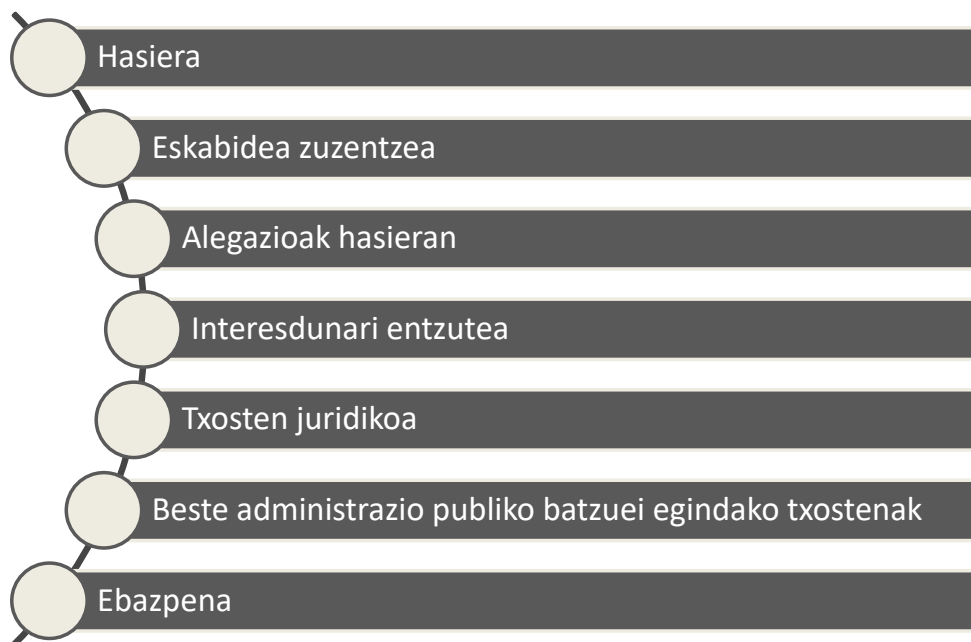
- Hori guztia egiteko, ezinbestekoa da lan-fluxuen ikuspegi zeharkakoa eta globala izatea, eta herritarrei arreta emateko eta administrazio-izapideak egiteko prozesuetan koordinazioa eta erantzukidetasuna izatea.

13. gomendia: Izapidetze sinplifikatua faktore komun gisa

39/2015 Legearen 96. artikulua ere aukera handi bat ematen digu sinplifikatzeko. Izan ere, gure administrazio-prozeduren izapidetzearen ehuneko oso handi bat, hainbat tipologiatakoa, administrazio-jarduketan multzo mugatu eta murriztu hau erabilita ebatzi daiteke.

Gure gomendia hau da: administrazio-prozeduran erraza dena ez zailzea eta gure arreta jarduketa horien optimizazioan jartzea. Gure administrazio-jarduketaren % 90 baino gehiagoan eragiten ariko gara.

14. irudia: Izapidetze sinplifikatuaren administrazio-jarduketak



Iturria: Geuk egina

Aholku bat administrazio publikoen eraldaketa digitalarekin lotuta: alde batera utz ditzagun izapidetzen ditugun espediente motak modu digitalean eta banaka ebaztean oinarritutako proiektu eta soluzio teknologikoak. Denborarekin, ez dira jasagarriak, etengabe egokitzen direlako eta beharrezko bilakaerak izaten dituztelako, eta, gainera, erakundea modu homogeneoan eraldatzea eragozten dute. Aitzitik, lehentasuna emango diegu administrazio-prozedura erkidearen administrazio-jarduerak digitalki eraldatzean oinarritutako irtenbideei, baldin eta haien administrazio-

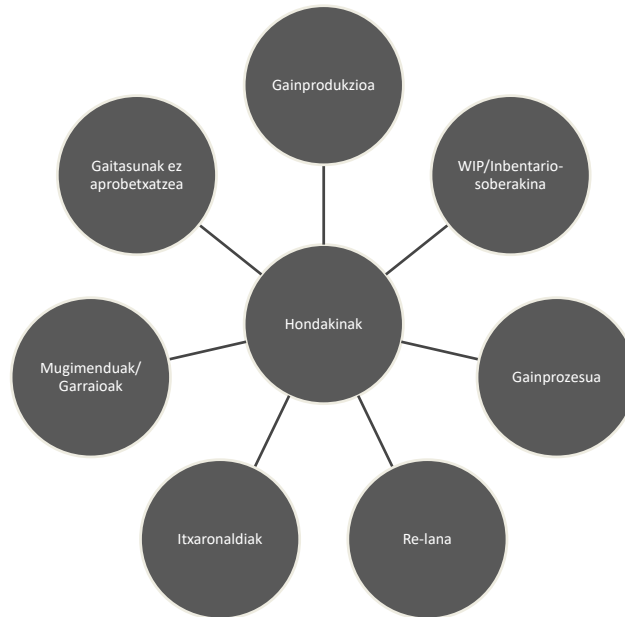
jarduera garatzeko une bakoitzean behar dena dakiten pertsonen adimenean oinarritzen badira. Prozedura-tipologia baten eta bestearen artean dagoen desberdintasuna, lan-fluxuak eta administrazio-jarduerak ez ezik, dokumentu elektronikoak, datuak eta kudeatzen diren metadatuak ere badira.

14. gomendioa: 7 xahuketak saihestea

LEAN begirada bat erabiliko dugu gure lan-fluxuak izapidetzean ager daitezkeen 7 xahuketak detektatzeko eta ezabatzeko:

- **Gehiegizko ekoizpena:** agindu gabeko gauzak egiten ditugu edo gauza berak egiten ditugu toki desberdinetan pertsona edo talde desberdinok.
- **Gehiegizko lana prozesuan/Inbentarioan:** prozesuko lana metatzen da, prozeduren zikloaren denboran eragina duten ilarak eta botila-lepoak sortuz. Baliabideen gehiegizko inbentarioa metatzen dugun egoerak ere aipatzen ditu.
- **Gehiegizko prozesua:** behar baino lan gehiago egiten ditugu, premiak asetzeko beharrezkoak ez diren lanak.
- **Lan errepikatuak:** zeregin berberak behin baino gehiagotan errepikatuko ditugu akatsak behin eta berriz egin direlako, hutsegiterik eza bermatzen duten konponbideak bilatu gabe.
- **Itxaronaldiak:** alferrikako baliabideengatik xahuketak, beste jarduera batzuk amaitu arte.
- **Mugimenduak/Garraioak:** pertsonen desplazamendu gehiegi jarduerak bultzatzeko.
- **Gaitasunak alferrik galtzea:** gure taldeen eta pertsonen gaitasunak ez erabiltzea.

15. irudia: Zazpi xahuketak: Sinplifikatzeko LEAN teknikak



Iturria: Geuk egina, LEAN metodologietatik abiatuta

Bonus track: Zenbateko balio publikoa sortu dugu?

Izapidetze-epeak laburtzeak, eta, ondorioz, Administrazioaren erantzuna bizkortzeak, balio publikoko hiru iturri dakartza berekin:

- Zerbitzu publikoen kalitatea hobetzea, erantzuteko denborak hobetzeagatik eta legez ezarritako epeak betetzeagatik.
- Gaitasun publikoa hobetzea, baliabide berberekin gauza gehiago egin ahal izateko, emaitzen kalitate bera edo hobea bermatuta.
- Administrazio-kargak murriztea, epeak murrizteagatik.

Hurrengo irudian administrazio-kargen murrizketa-eskala jasotzen da, epe-murrizketaren ehunekoaren arabera.

16. irudia: Epeak laburtzeak murriztutako kargen balioa

4.-Administrazioak erantzuteko epeak murriztea	
• %1-25	20,00
• %26-50	60,00
• %51-75	110,00
• %76-99	180,00

Iturria: Estatuko Administrazio Orokorrerako Administrazioa sinplifikatzeko eta Kargak Murrizteko Eskuliburua

Gure gomendioa argia da. Ez galdu inoiz sortzen dugun balio publikoa ebaluatu eta jakitera emateko aukera.

4 Adimenenen batura: Gizakiarena + artifiziala



MODEL D'INNOVACIÓ MOTIVADOR, OBERT I SOSTENIBLE

4.- Adimenen batura

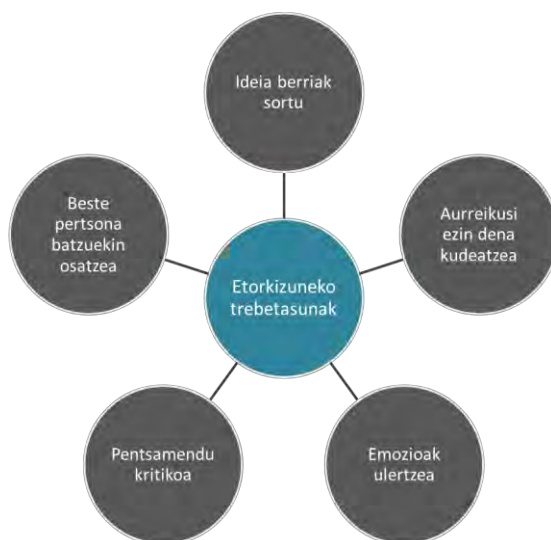
Azken kapitulu honetan, 4.0 industria-iraultzaren esparruan irekitzen diren aukerak aprobetxatzeko dekalogoaren gomendio batzuei buruz hausnartzea proposatzen dugu, balio publikoaren bilaketan giza adimenak eta adimen artifiziala batzearen ikuspegitik.

15. gomendioa: Etorkizuneko trebetasunak sustatzea

4.0 industria-iraultzaren atarian zalantza asko daude adimen artifizialak, algoritmikak, datuen tratamendu masiboak eta robotikak enpleguan izango duten eraginari buruz. Diseinatu eta sortu ditugun makinek pertsonak baino askoz hobeto betetzen dituzte lan errepikakorrak, espezializatuak eta datuetan oinarritutakoak. Ez du zentzurik haiekin lehiatzeak gizakiak okerrago egiten dituen jarduera horietan.

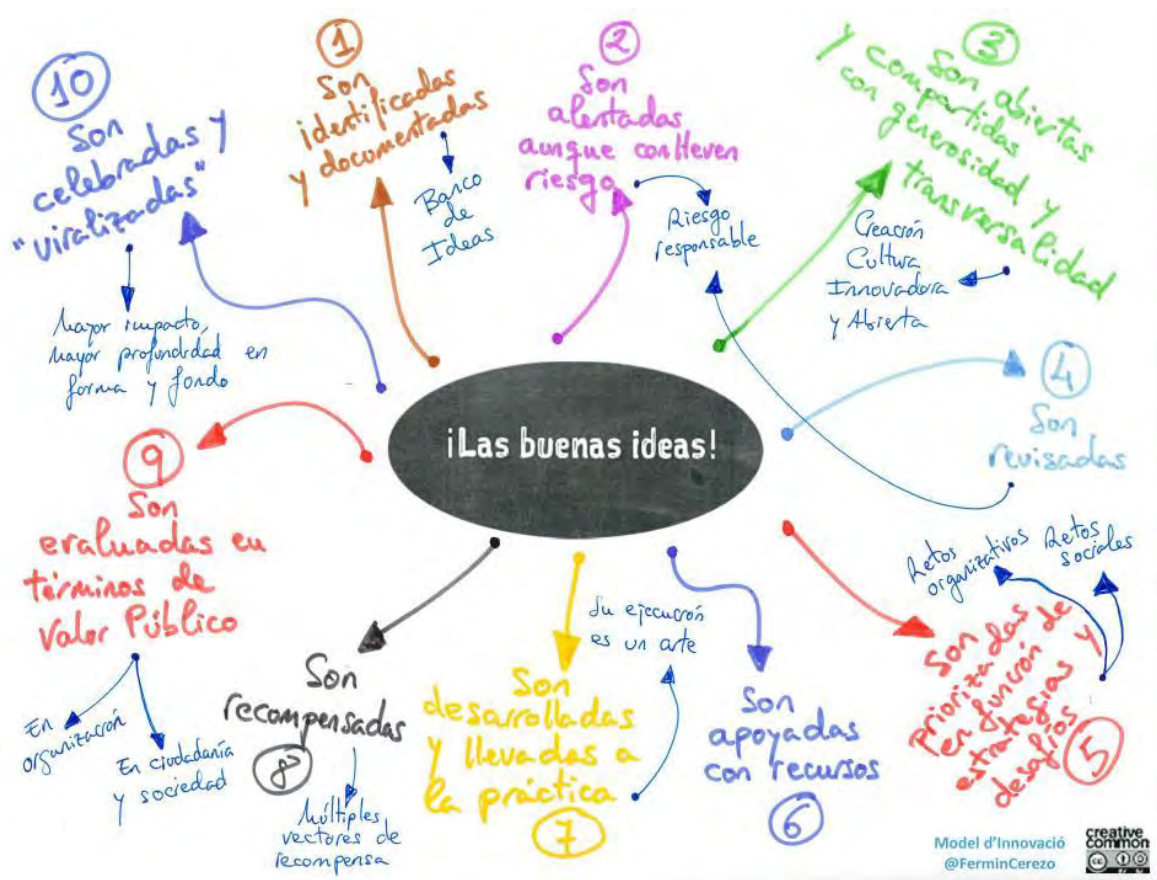
Gure gomendioa hau da: makinek baino hobeto erabiliko ditugun gaitasunak eta trebetasunak sustatzea gure pertsonen artean, eta horiek oinarritzat hartzea balio publiko gehiago sortzeko. Gaitasun eta trebetasun horiek honako hauek dira:

17. irudia: Etorkizuneko trebetasunak 4.0 ingurune batean



Iturria: COTEC Fundazioa. "Nire enplegua, nire etorkizuna" bideoak

Hemen funtsezko garrantzia du gure erakundeak erakunde publiko berritzaile bihurtzeko, non ideiak erraz aldatu eta garatzen baitira. Ideien bidaiaren kontzeptuak erraztu egin dezake eraldaketa hori:



Iturria: Geuk egina

16. gomendioa: Esperimentatzeko espazioak sortzea

Esperimentazioa da berrikuntzaren lehengaia. Ezin izango dugu erakunde publiko berritzaileez hitz egin, ez badugu ulertzen berritzeko arriskuan jarri eta probatu behar direla gure ustez lehen lortu ez den balio publiko bat sor dezaketen ideiak. Horregatik, esperimentatzeko espazioak behar ditugu, ardurazko arrisku baten logikatik betiere, baliabide eta zerbitzu publikoekin lan egiten ari baikara.

Gure gomendioa da herritarrei arreta emateko bulegoak burokraziarik gabeko eremu izendatzea, berrikuntza-laboretegi gisa eratuta, eta, bertan, ideia propioak eta kanpokoak sortu eta ezarri ahal izatea, lehen aipatutako arrisku kontrolatu horren pean.

Irudikatzen al duzue administrazio bateko herritarren arretarako bulego batera iristea eta **"Burokraziarik gabeko gunea" edo "berrikuntza-gunea"** dioen irudi handi batekin topo egitea?.

17. gomendioa: Datuak, datuak eta datuak: Azpiegitura publiko berri baten aurrean gaude?

Datuetan pentsatzeak eta errepideen, argiteriaren edo hirietako saneamenduaren gisako **azpiegitura publikotzat** jotzeak aukera emango digu etorkizunari abantaila-posizio batetik aurre egiteko, datuen tratamendu masiboak (big data), algoritmikak, adimen artifizialak eta robotikak 4.0 industria-iraultzaren testuinguruan emango dizkiguten aukerak aprobetxatzerakoan.

Duela hamarkada batzuk, gizarte garatu guztietako eragile eta operadore ekonomikoek ikusi zuten modu masiboan egituratutako eta biltegitratutako datuek informazio garrantzitsua sortzen dutela, eta, bere garaian, behar bezala aztertu ondoren, balio estrategiko, prediktibo, ekonomiko eta sozial handiko ezagutza sortzen dutela. Aurkikuntza horrek, bere garaian, fenomeno berri bat eragin zuen, eta fenomeno hori gaur egunera iritsi da; izan ere, ikusten dugu korporazio handiek milioika euro inbertitzen dituztela datuak modu masiboan atzemateko eta aztertzeko, joerak aurkitzeko eta etorkizuneko jokabideak, modak eta gustuak aurreikusteko asmo argiarekin.

19. irudia: Datuen balioa



Iturria: Geuk egina

Administrazio publiko batean datuen arloko estrategia on batek ahalbidetuko digu:

- Gizartearen arazoak modu ulergarriagoan identifikatzea eta, horrekin, irtenbide bideragarriagoak eta jasangarriagoak aurkitzea ezagutzaren hainbat eremutan: ikerketa, osasuna, ingurumena, mugikortasuna, energia, etab.
- Zerbitzu hobeak sustatzera eta horietan inpaktu handiagoak lortzera bideratutako politika publikoak definitzea.

Gure gomendioa da datu publikoak gizartearen zerbitzuko azpiegitura publiko berritatzat jotzea, non inbertitu beharko baita hura eguneratu eta ustiatzeko, balioa sortze aldera.

18. gomendia: Algoritmo sozial adimendunak sortzea

Utz diezaiegun makinei eta haien algoritmoei pertsonak baino askoz hobeto egiten dakitena egiten, horretarako propio diseinatu baititugu. Lan espezializatu, errepikakorra eta datuen erabilera masiboan oinarritua da haien joko-eremu naturala. Hori dela eta, gure gomendia da adimen artifizial horretan oinarritzea, gure adimena, giza adimena, gehitzeko, eta **algoritmo sozial** adimendunak diseinatzeko, gure gizartean adierazitako edo ezkutuko premiak hautematea edo aurreikustea ahalbidetuko baitigute.

Eskura ditugun edo eduki beharko genituzkeen datuetan oinarrituta, administrazio publikoek ezin hobeto egin diezaiekegu aurre pobreziako, bakardadeko, ingurumen-krisiko, energia-pobreziako, zerbitzu-eskaintzako, ohitura osasungarrietako eta abarreko arrisku-egoerei, betiere pertsonen pribatutasun-eskubideak zainduta.

Aldatu beharreko beste ikuspegi bat honako hau da: kontratazio publikoen ondorioz zerbitzuak ematean sortzen diren datuak sektore publikoarenak dira.

Irudika ditzagun algoritmo sozialetatik datozen zerbitzu batzuk:

- Irudikatzen al duzue zer izango litzatekeen kutxazain bateko irakurgailu batean NANA fisikoki sartzea eta, identifikazio-datuan oinarrituta, dagoeneko funtzionatzen ari den administrazioen arteko datu-bitartekaritzarako plataforman dauden datu-ziurtagirietako edozein eskuratzeko aukera ematea? Titulu ofizialak, errenta-mailak, langabezia-prestazioak, minusbaliotasun-graduak, mendetasun-graduak eta abar sortzen dituzten, zaintzen dituzten eta beren artean trukutzen dituzten administrazioen jabetzakoak dira, zalantzarik gabe; baina, ez al dira, aldi berean, horien titularrenak ere.
- Irudikatzen al duzue robot bati identifikazio-tresna bat sartu, eta, hura oinarri hartuta, zure algoritmo sozialek egungo administrazioen maila guztietan dauden datu guztiak biltzen dituztela eta zure egoera sozioekonomikoaren arabera eskura ditzakezun onuren, hobarien edo laguntzen katalogoa eskaintzen dizkizutela?.
- Irudikatzen al dituzue pertsonengan bakardade- eta hauskortasun-alarmak detektatzen dituzten algoritmo sozialak, kasu horietan gizarte-zerbitzuetara edo

hurbilen dauden harremanetarako pertsonengana alarmak helarazten dizkietenak.

- Irudikatzen al dituzue haur bat jaiotzean familiei sortzen zaizkien ageriko administrazio-izapide guztiak proaktiboki aktibatuko dituzten algoritmo sozialak? (Amatasun-baimena, aitatasun-baimena, osasun-txartela, familia ugaria, etab.).

Hori guztia herritarrek banakako erabaki automatizatuen xede ez izateko duten eskubidea errespetatuz eta bermatuz. Erabaki horien aurrean, pertsona bakoitzak erabaki beharko du zerbitzuak sortzen dion balioagatik eskubidea lagatzea merezi duen ala ez. Pertsona bakoitzaren inguruabarren arabera izango da.

Badakigu planteamendu horrek konpondu beharreko ortodoxia askori egin behar diola aurre, baina badakigu, halaber, errealitate hori dagoeneko gertatzen ari dela, beste sektore ekonomiko batzuek bultzatuta eta aprobetxatuta. Kontua ez da gertatzea onartzen dugun ala ez, dagoeneko gertatzen ari delako eta gertatuko delako, baizik eta nola erantzuten diogun eta nola bideratzen dugun balio publikoa sortzera.

19. gomendioa: One In – One Out / One In – Two Out

Hemen gure gomendioa jasangarritasun-adimentsuaren printzipioa aplikatzea da, administrazio-berrikuntzako eta -sinplifikazioko dekalogo honetan proposatzen den moduan burokrazia eta administrazio-kargak kentzean, desegiten ez diren eta denboran iraungo duten emaitzak eta eraginak lortzeko.

Printzipio hori enpresei administrazio-kargak murrizteko asmoz Europar Batasunak proposatutako legegintza-praktikan inspiratuta dago, baina gure ordenamendu juridikoan txertatzeko ahaleginak oso epelak izan ziren.

- **One In – One Out printzipioak** proposatzen du gure arau-esparruan administrazio-karga berririk ez sartzeari, baldin eta sartu nahi dugunaren balio bereko beste administrazio-karga bat aurkitzen eta aurrez kentzen ez badugu.
- **One In – Two Out printzipioak** proposatzen du gure arau-esparruan administrazio-karga berririk ez sartzeari, baldin eta sartu nahi dugun balioaren

bikoitza duten beste administrazio-karga batzuk aurkitzen eta aurrez kentzen ez baditugu.

Agian ez gaude horretara behartuta, baina bi printzipio horietako bat ezartzea gure administrazioak denboran zehar errotik desburokratizatzeko asmoen berariazko adierazpena izango da.

5

Eranskina:

#ErrotikoDesburokratizazioaren
balio ekonomikoa



mimos

MODEL D'INNOVACIÓ MOTIVADOR, OBERT I SOSTENIBLE

5. Eranskina: #ErrotikoDesburokratizazioaren balio ekonomikoa

Herritarrentzako trabak sinplifikatu eta kentzea		
	Ekintza	Herritarrentzako aurrezpena
1	Marraztu herritarrak zure organigramaren erdian Landu begirada orokorra eta transbertsala, kultura-aldaketa bat lortzeko.	-
2	Lortu % 300ean elektronikoa izango den egoitza. Izapideen % 100 egoitza elektronikoa argitaratuta. Egoitza elektronikoa argitaratutako izapideen % 100 modu elektronikoa has daitezke. Egoitza elektronikoa argitaratutako izapideen % 100 errotik desburokratizatuta daude.	75 € elektronikoki hasia ahalbidetzen duen prozedura bakoitzeko
3	NANaren fotokopia guztiak kentzea. Ikas dezagun datuaren eta dokumentuaren artean bereizten. Administrazio-espediente bat izapidetzeko, pertsonaren NANA (datua) behar dugu, baina ez haren fotokopia (dokumentua) Herritarren arretarako bulegoetan nortasuna ondo egiaztatzeak NANaren fotokopia guztiak kentzeko aukera ematen digu gure izapide eta prozeduretan.	5 € kendutako dokumentuko
4	Administrazioak berak egiazta ditzakeen betekizunak ziurtatzen dituzten dokumentuak aurkezteko beharra kentzea, administrazioak berak ematen dituen informazio-sistemen edo dokumentuen bidez. Berrikusi izapide guztiak, eta kendu herritarrei ARGI ETA GARBI eskatu behar ez zaizkien eta gure informazio-sistemen bidez egiazta ditzakegun betekizunak eta dokumentuak. Kendu administrazio bereko bulegoen arteko trabak eta alferrikako joan-etorriak.	30 € kendutako joan-etorriko + 5€ kendutako dokumentuko

Herritarrentzako trabak sinplifikatu eta kentzea

Ekintza

Herritarrentzako aurrezpena

5

Herritarrak beste administrazio batzuetara joan-etorriak egitera ez behartzea.

Gehiegitan bidaltzen ditugu herritarrak beste administrazio batzuetara, gure administrazioan izapide bat egiteko beharrezkoa den dokumentu edo ziurtagiri bat eskura dezaten.

Erabili elkarreragingarritasun publikoaren eta bitartekotza-plataformen potentzialtasun guztia, herritarrei eragindako eragozpenak ezabatzeko.

Herritarrek sorpresaz hartzen dute kudeaketa publikoaren proaktibotasuna, eraginkortasuna eta gardentasuna.

30 €

kendutako joan-etorriko

6

Araudiak eskatzen ez dituen edo lehenago aurkeztu diren datuak edo dokumentuak ez eskatzea.

5 €

kendutako dokumentuko

2 €

eskatu ez den datuko

7

Berehalako erantzunak

Herritarren arretan, bada egoera-multzo bat non, funtzionario publikoak une horretan bertan beharrezkoak diren gertaerak edo baldintzak egiaztatu ondoren, herritarrek eskatzen zigutena *in situ* konpon dezakegun, berehalako administrazio-erantzuna emanez.

Aldez aurreko jakinarazpenek eta erantzukizunpeko adierazpenek ere eskubideak berehala baliatzeko aukera ematen dute.

200 €

berehala erantzundako
espedienteko edo eskabideko

8

Berritze automatikoa

Automatikoki berritu ditzakegu urtero izapidetzen diren baimenak edo onurak, hasierako baldintzak betetzen edo aldatzen ez badira?

Antzeko egoerak bilatzea eta berritze automatikoa aplikatzea.

175 €

espedienteko edo eskabideko

Herritarrentzako trabak sinplifikatu eta kentzea

Ekintza

Herritarrentzako aurrezpena

9

Eskabideen maiztasuna murriztea

Familia ugariagatiko Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren hobaria ofizioz luzatu ahal dugu familia ugariako titulua indarrean dagoen urte guztietan, urtean behin eskatzen den hobaria izan ordez?.

Antzeko egoerak bilatzea eta eskaeren maiztasuna murriztea.

175 €

espedienteko edo eskabideko

10

Ageriko beharrianen aurrean modu proaktiboan izapidetzea

Pertsonen beren eskaeretan eta premietan arreta ematean, bizitzako gertaerak eta egoerak identifika ditzakegu, eta proaktiboki eskain ditzakegu interesatzen zaizkien eta agian ezagutzen ez dituzten eta identifikatutako bizi-gertakari horrekin lotuta dauden izapide guztiak. Herritarrek zerbitzu publiko profesional, fidagarri eta garden baten pertzepzioa izateko eragin handiena duen arrakasta-faktoreetako bat proaktibitatea da.

100 €

espedienteko

Bonus
track

Herritarren eta gizartean duen eragina ebaluatzea

Administrazio-kargak kentzeko eta desburokratizatzeke egiten dugun ahalegina eta herritarrei eta gizarteari eragindako eragozpenak ebaluatzea.

Erakundearen barrurantz eta kanporantz, ekimenak sortutako balioaren eta inpaktuen berri emango duen komunikazio-kanpaina bat egitea.

**Sortutako balio
agregatua ebaluatu eta
jakinarazten dugu**