

EUDEL-IVAP 2015-2019 PROGRAMA BERRIA

**Prestakuntza eta
akonpainamendua,**



HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZU INTEGRALA ezartzeko eta hobetzeko

EUDEL eta IVAPek elkarlanean jarraitzen dute EAEko udalak etengabe berritzeko eta modernizatzeko, eta, horretarako, programa berri bat daukate 2015-2016 ikasturterako; programa horren helburu nagusia Herritarrei Arreta Emateko Udal Zerbitzuak abiaraztea da.

Programaren barruan, prestakuntza-jarduerak eta akonpainamendu-jarduerak daude, aurrez aurre egitekoak eta on line egitekoak. Jarduera horiek bereziki diseinatu dira udalei laguntza pertsonalizatua emateko-nahi izanez gero-, beren udalerrietan Herritarrentzako Arreta Zerbitzu Integral bat abiarazteko.

Hau da prozesuaren azken helburua: hitzartutako aldia amaitu ondoren, hots, urtebetera, programan parte hartzen duen udalak zerbitzua jarrita izatea.

Programa honen diseinuaren bidez, alde batetik, administrazioaren prozedurak berrikusten, arrazionalizatzen eta sinplifikatzen lagundu nahi da, bai eta udal bakoitzaren izapideen eskuliburua idaztea ere, eta, bestetik, lortu nahi da parte hartzen duten udalek aukera izan dezatela herritarrei arreta emateko zerbitzua modu jakin batean diseinatu eta antolatzeko, hau da, herritarrei zerbitzua emateko bokazioan eta orientazioan oinarrituta, herritarrek errazago izan dezaten Administrazioa jotzea, Administrazioarekin komunikatzea eta harekin harremanak izatea.

Programa honen hirugarren edizioa da orainkoa. Aurreko edizioetan, 11 udalek parte hartu zuten, eta Herritarrentzako Arreta Zerbitzua (HAZ) ezarrita duten eta hobetzen ari diren udalek beren esperientziaren berri eman zuten.

Programan parte hartu duten udalerrietan gauzatu diren prozeduren balantzea positiboa da. Horregatik, parte hartu nahi duten 5.000 biztanletik gorako udal guztiei berriz ere eskaintzen zaie programa.

Planaren fitxa

- **Abian jartzea:** 2015eko urria
- **Garapena eta jarraipena:** 12 hilabete
- **Gainbegiratzea eta koordinazioa:** EUDEL-IVAP

- **Matrikularen prezioa:** 1.000 €

- **Helburua:** Arduradun politiko eta teknikoei babesa eta laguntza ematea udalaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua diseinatzeko, garatzeko eta ezartzeko. Prozesuaren ebaluazioa.
- **Metodologia:** Udalek Tokiko Berrikuntza Agenden esparruan prestatutako metodologiarekin lan egingo dute:
 - [Administrazio Prozeduren Eskuliburu bat egiteko Gidaliburua](#)
 - [Administrazio Prozeduren Eskuliburu bat egiteko Dekalogoia](#)
 - http://www.eudel.net/es/publicaciones/libros_electronicos?page=2 [Herritarrentzako Arreta Zerbitzu bat ezartzeko Gidaliburua](#)
 - [Herritarrentzako Arreta Zerbitzu bat ezartzeko prozesua garatzeko Dekalogoia](#)
- **Emaitzak:** **Herritarrentzako Arreta Zerbitzua irekitzea** programan parte hartzen duten udaletan.

1

Zer eskaintzen du programak?

- ✓ **Prestakuntza, arduradun politikoentzat eta teknikoentzat: Tokiko Berrikuntza Agenden** esparruan prestatutako metodologiaren bidez.
- ✓ **Aholkularitza, udal bakoitzean prozesua abiarazteko eta antolatze:** lantaldea eratzea, beharrak aztertzea, kronograma, benchmarking-a, tresnak diseinatzea, espazio fisikoa identifikatzea, obrak planifikatzea...
- ✓ **Akonpainamendua, jarraipena eginez eta laguntza pertsonalizatua emanez,** zerbitzua diseinatzeko denetik abian jartzen den arte.
- ✓ **Prozesuaren ebaluaketa:** ebaluazio-inkesta, emaitzen txostena, ikuskapen-saioa.

2

Zer egin behar da parte hartzeko?

MATRIKULA ETA ATXIKIMENDU-KONPROMISOAK ➡ Parte hartzeko, beharrezkoa da **1.000 €** ordaintzea –matrikula-kontzeptuagatik-, eta udal bakoitzak **Planera atxikitze protokolo** bat sinatzea. Protokolo horretan, konpromiso hauek jasotzen dira, besteak beste:

- **Gobernu-organoak erabaki bat hartzea.**
- Prozesuaren **arduradun politiko bat** izendatzea (alkate edo zinegotzi ordezkarria).
- Gutxienez **HIRU** enplegatu publiko izendatzea, prozesuaren **arduradun teknikoak** izan daitezen.
- Arduradun politikoari eta arduradun teknikoei laguntza eta erraztasunak ematea prestakuntza- eta tutoretza-planeko on-line jardueretan eta aurrez aurrekoetan **parte hartzeko.**
- Planean ezartzen diren **zereginak garatzen eta gauzatzen** laguntzea. Hauek izan daitezke zeregin horiek: prozedurak arrazionalizatzea eta sinplifikatzea, espazio fisikoa egokitzea, baliabide materialez hornitzea eta herritarrei arreta emateko izendatutako langileei prestakuntza ematea, besteak beste.

Eskaera urriaren 20a ➡ baino lehen. Programan parte hartu nahi duten udalek urriaren 20 baino lehen eskatu beharko dute, posta elektronikoko hauen bitartez:

EUDEL; arduraduna, Esther Ibarluzea: ibarluzea.e@eudel.net

IVAP; arduraduna Miriam Berasategi: miriam-berasategi@ivap.eus

****Eskabideak sartzen diren hurrenkerari zorrotz jarraituz aztertuko dira.**