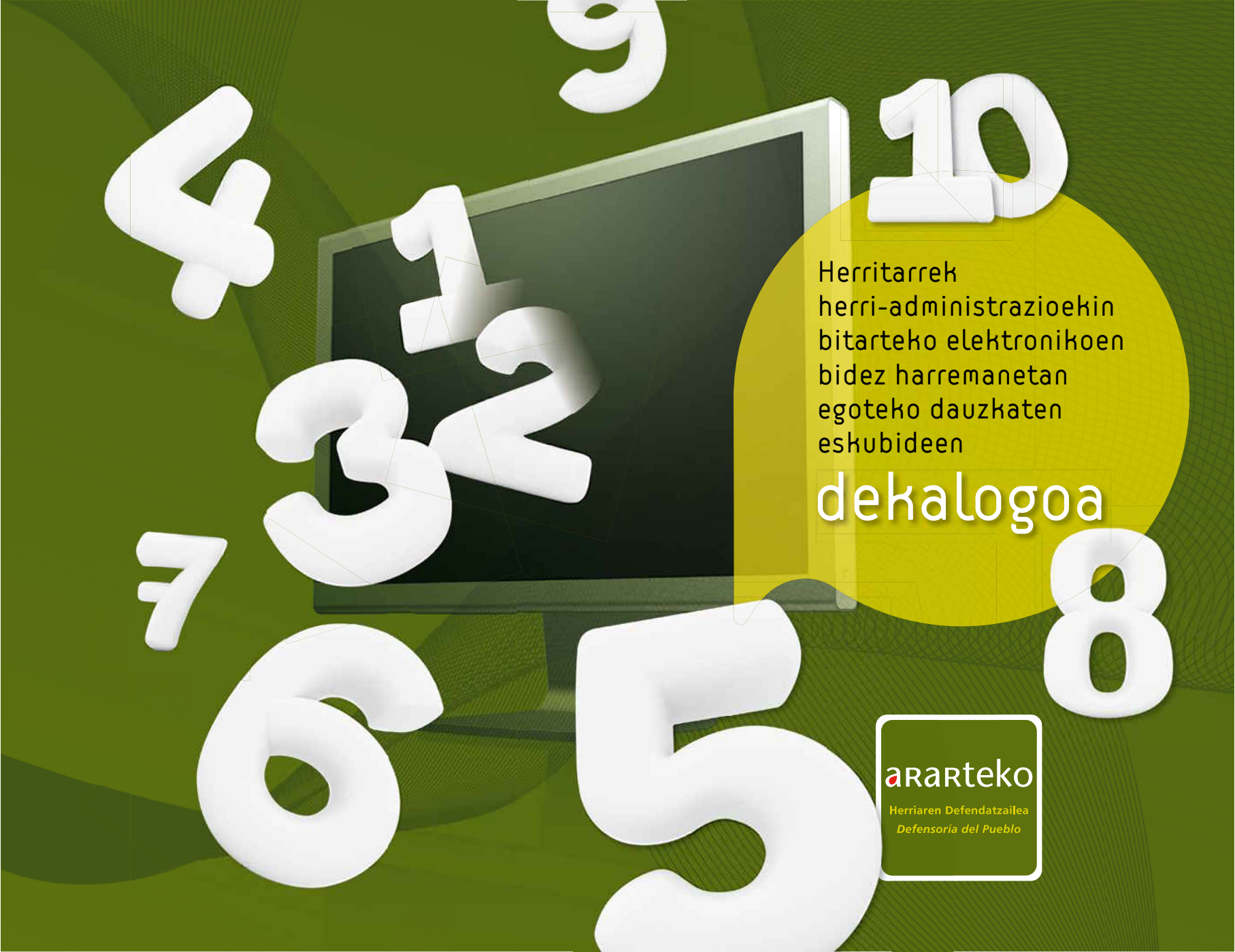


Herritarrek herri-administrazioekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan egoteko dauzkaten eskubideen dekalogoa

ararteko

Herriaren Defendatzailea

Defensoría del Pueblo

11/2007 Legea, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa Izateari buruzkoa:

Herritarren eskubidea eta administrazioaren betebeharra.

Herritarrek informazioa eskatzeko zein izapideak edo kontsultak egiteko administrazioarekin elektronikoki harremanetan jartzeko daukaten eskubidea onartzea dakar lege horrek.

Eskubide horiek eska daitezke

- Euskadin, kasuan kasuko administrazioaren beraren aurrean edo justizia epaitegietan.
- Estatuan, ministerioetako zerbitzuen ikuskaritza nagusien aurrean.

Administrazio elektronikoaren Erabiltzailearen Defendatzailea ere sortu da.

Arartekoa, eskubideok betetzen direla bermatzeko...

... Euskadiko herriaren defendatzaile den heinean, Arartekoak Sarbide Elektronikoari buruzko Legean onartutako eskubideak urratzeagatik jarritako kexak hartu eta izapidetu ditzake.

eskubideok 2009ko abenduaren 31z geroztik daude indarren...

...nahiz eta horiek gauzatzeko aukera autonomia erkidegoen eta toki-, probintzia- edo foru-administrazioen aurrekontu-baliabideen araberakoa izan.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

1 eskubidea

KANAL UGARI

Administrazioarekiko harremanetarako kanala aukeratzeko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen

Aukera ditzakezun kanalak hauek dira:

1. **Aurrez aurreko bulegoak,** laguntza eta orientazio zerbitzuak dituztenak.
2. **Egoitza elektronikoak** sail eta erakunde publiko bakoitzean.
3. **Telefonozko arreta,** zerbitzu elektronikoetara sartzea ahalbidetzen duena.

Kanala aukeratu ahal izateaz gain, aukeratutakoa alda dezakezu gero.

Legeak oinarrizko printzipio bat du:

herritarrek administrazioarekin harremanak izateko eta izapideak egiteko eskuragarri dagoen bidea aukeratzeko eta aukeratutako kanala beste batengatik aldatzeko duten **askatasuna.**

Lege hori eraentzen duen **berdintasun**-espiritua dela eta, **ezin da inor diskriminatu** egindako aukeraketaren ondorioz.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

eskubidea 2

ELKARREREGINGARRITASUNA

Administrazioaren esku dauden datuak eta agiriak ez emateko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen

Elkarreragingarritasuna:

Datuak trukatzeko sistema. Herri-administrazioek dagoeneko euren esku dituzten informazioa eta agiriak zuri eskatzea ekidingo du.

Administrazioek agiri horiek elkarri eskatzeko bide elektronikoa erabili beharko dutela ere xedatzen du legeak.

Datu pertsonalei dagokienez, nahitaez izan behar dute zure baimena, hala ezartzen baitu Datu Pertsonalak Babesteari buruzko Legeak.

ararteko

Herriaren Defendatzailea

Defensoria del Pueblo

eskubidea 3

IRISGARRITASUNA

Berdintasuna izateko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen

Bitarteko elektronikoen zein ez elektronikoen bidez **administrazio irisgarria izateko eskubidea duzu,** eta horrek ezin du mugarik edo diskriminaziorik sortu.

Hiru mailako eskubidea:

1. **ezin dira diskriminatu** bide elektronikoak erabiltzen ez dituzten pertsonak.
2. **herritar guztiei eman behar zaie bitarteko elektronikoak erabiltzeko aukera,** beren egoera pertsonala, baliabideak edo ezagupenak edozein direla ere.
3. bitarteko horiek **herritarren aukera teknologiko ezberdinetatik abiatuta erabiltzeko modukoak izan behar dute,** sistema batzuei beste batzuei baino erraztasun gehiago eman gabe.

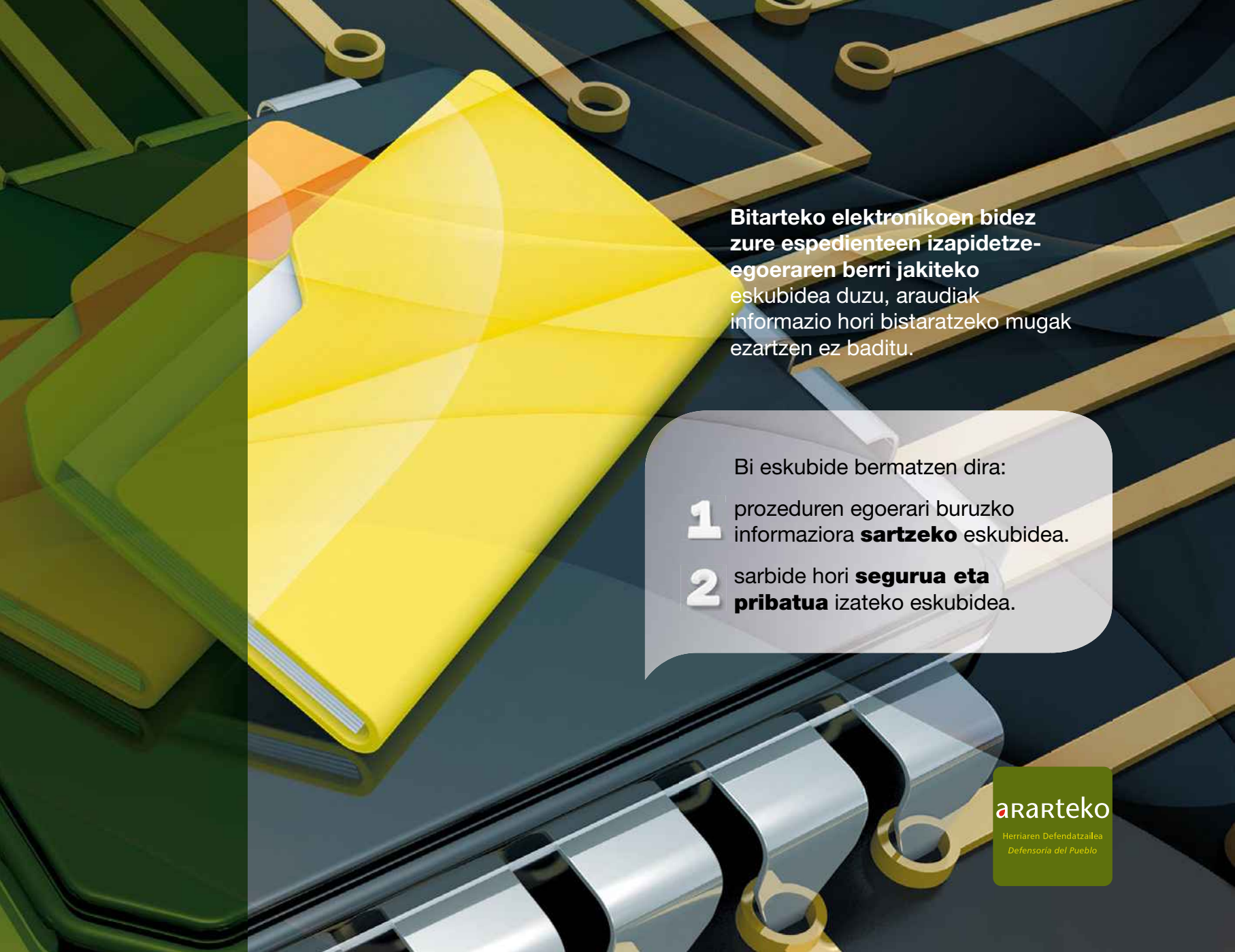
ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

4 eskubidea

GARDENTASUNA

Zure prozeduren izapidetze-egoeraren berri jakiteko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen



Bitarteko elektronikoen bidez zure espedienteen izapidetze-egoeraren berri jakiteko eskubidea duzu, araudiak informazio hori bistaratzeko mugak ezartzen ez baditu.

Bi eskubide bermatzen dira:

1. prozeduren egoerari buruzko informaziora **sartzeko** eskubidea.
2. sarbide hori **segurua eta pribatua** izateko eskubidea.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

5 eskubidea

KOPIA

Zure prozeduren agiri elektronikoen kopia elektronikoak jasotzeko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen

Espedienterako sarbide elektronikoa eta haren kopia elektronikoa lortzea esan nahi du.

Agiri elektronikotzat hartzen da formatu jakin baten arabera euskarri elektronikoan artxibatuta dagoen eta identifikagarria den edozein motatako informazioa.

ararteko

Herriaren Defendatzailea

Defensoria del Pueblo

eskubidea 6

ARTXIBATZEA

Espedienteko agiri elektronikoak elektronikoki gordetzeko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen

Bitarteko elektronikoen bidez zure espedienteen izapidetze-egoeraren berri jakiteko eskubidea duzu, araudiak informazio hori bistaratzeko mugak ezartzen ez baditu.

Administrazioak **gorde egin behar ditu:**

1. **agiri elektronikoa.**
2. **informazio elektroniko** guztia, datu-baseak, fitxategiak, sistemak eta aplikazioak oro har.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

eskubidea 7

SEGURTASUNA ETA ISILPEKOTASUNA

Identifikazio elektronikorako bitartekoak lortzeko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen

Ondoko **sinadura elektroniko**rako sistemak erabili ahal izango dituzu herri-administrazioekin harremanetan jartzeko, administrazio bakoitzak xedatzen duenaren arabera:

NAN elektronikoa.

Administrazioek onartutako **sinadura elektronikorako sistemak.**

Bestelako identifikazio- eta kautotze-mekanismoak (aurretiko erregistro batean adostutako klabeak, bi alderdiek ezagutzen duten informazioa ematea, sistema ez kriptografikoak, eta abar). Administrazioak arautu egin beharko ditu herritarrek bitarteko horiek erabiltzeko baldintzak.

Sinadura elektronikoa:
59/2003 Legea, abenduaren 19koa.

Legearen ondorioetarako, **sinatzailea identifikatzeko** baliabide gisa erabil daitezkeen **datu elektronikoen multzoa da.**

Paperean jasotako datuetan eskuz **idatzitako sinadurak daukan balio bera dute** elektronikoki idatzitako datuek.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

eskubidea

8

BERMEA

Datuak seguruak eta isilpekoak izateko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen

2 alderdi ezberdin:

1. Fitxategi, sistema eta aplikazio informatikoetan jasotako **datu pertsonalak babestea,** datuak babesteko araudiak ezartzen duen moduan.

2. Jarduera administratiboan bitarteko **ez elektronikoak erabiltzeko orduan dauden berme eta segurtasun berberak** eskatzen ditu.

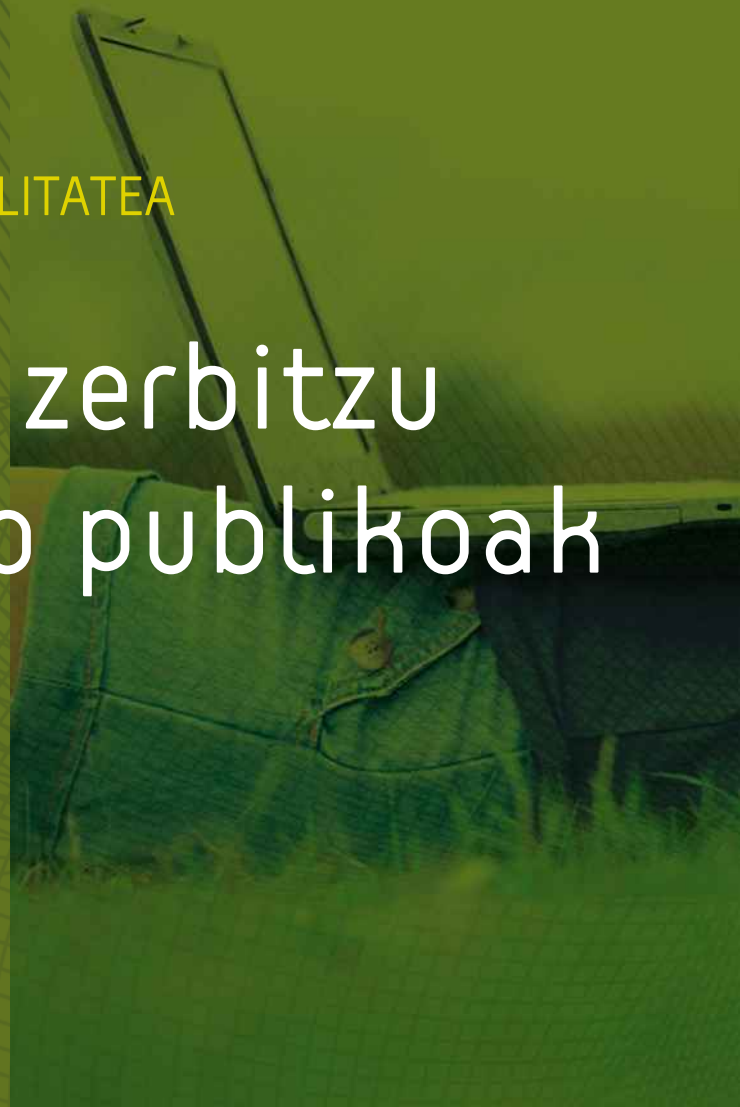
ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

eskubidea 9

KALITATEA

Kalitateko zerbitzu elektroniko publikoak izateko

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen



Herritarrek herri-administrazioekiko elektronikoki dituzten harremanak hiru printzipiotan oinarritzen dira:

1. **erraztasun administratiboa.**
2. **erantzukizuna eta kalitatea ematen diren informazioari eta zerbitzuei dagokienez.**
3. **kalitateko egoitza elektronikoak sortzea.**

Hori dela eta:

Zerbitzuok eman aurretik **aztertu, berriro diseinatu eta erraztu egin behar dituzte beren prozedurak,** herritarrekin harremanetan jartzeko errazagoak eta eraginkorragoak izan daitezen.

Erabaki eta argitaratu egin behar dute zein agiri eta eskari aurkeztu daitezkeen elektronikoki.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

Informazio gehiago lortzeko,
klikatu hemen

NEUTRALTASUN TEKNOLOGIKOA

Administrazioekin harremanetan jartzeko erabiliko diren aplikazioak edo sistema informatikoak aukeratzeko

Administrazioek **malgutasun** teknologikoa **eskaini behar dute:**

1. **Ahalik eta jende gehien eurekin elektronikoki harremanetan jartzen dela bermatzeko.**

2. **Irekia, interkonektatua eta herritarrentzako irisgarria den ingurunean garatzen den harreman elektronikoa lortzeko.**

Printzipio horrek ez du onartzen administrazioaren aukera teknologikoak zenbait herritar baztertzea edo herritarrek aukera horretarako irisgarritasunik ez izatea.

Administrazioak erabiltzen dituen aplikazioak kode irekikoak ez badira edo lizentzia baten mende badaude, horiek eskuragarri jarri beharko dira eta laguntzarako beharrezko informazioa eman beharko zaie erabiltzaileei.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoria del Pueblo

ZERBITZUEN ZUZENTARAUA ETA ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA

INFORMAZIOA LEIHATILA BAKARREAN JASOTZEKO ESKUBIDEA

Jarduera ekonomikoa norbere kontura garatzean

Informazio gehiago lortzeko, klikatu hemen

Prozedura administratibo hauek leihatila bakarrean jasotzeko eskubidea dute herritarrek:

1. Espainiako lurraldean kokatutako zerbitzu-emaileei **aplikatzeko moduko irizpideak,** bereziki zerbitzu-jardueretara sartzeko eta horiek erabiltzeko beharrezkoak diren prozedurei eta izapideei buruzkoak.
2. Zerbitzu-jarduerekin zerikusia duten gaietan eskudunak diren **agintarien datuak** eta lagungarriak izan daitezkeen elkarteen eta erakundeen datuak.
3. Zerbitzu-jardueren emaileei buruzko erregistroetara eta datu-base publikoetara **sartzeko bitartekoak eta baldintzak.**
4. Agintari eskudunen eta zerbitzu emailearen zein hartzailearen artean, emailearen eta hartzailearen artean edo emaileen artean auzirik egonez gero, **erreklamatzeko eta errekurtsoa ezartzeko bideak.**

Barne-merkatuko zerbitzuei buruzko eskubide hau Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2006ko abenduaren 12ko 2006/123 EE Zuzentarauaren ondoriozkoa da.

Zuzentarauaren xedea honakoa da:

- Estatu kideetan zerbitzuak ematen dituztenen establezimendu-askatasunak dituen oztopoak deuseztatzea.
- Estatu kideen artean zerbitzuen zirkulazioa librea izatea, zerbitzuaren hartzaileei eta emaileei oinarrizko bi askatasunok benetan baliatzeko beharrezkoa den segurtasun juridikoa bermatuta.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN BETEBEHARRAK

LAECSP indarrean sartu izanak administrazio elektronikoaren zerbitzu publikoak herritarren esku jartzera behartu ditu administrazioak

ADMINISTRAZIOEK EGOKITU EGIN BEHAR DUTE BEREN ANTOLAKUNTZA-, PROZEDURA- ETA TEKNOLOGIA-EGITURA

ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN OSAGAIAK

Osagai hauei buruzko informazio gehiago lortzeko, klikatu CENATICen web orrialdean:
http://www.cenatic.es/laecsp/page0/page0.html

Egoitza elektronikoa

Formularioen kudeatzailea

Erregistro elektronikoa

Ordainketa-pasabidea

Espedienteen kudeatzailea

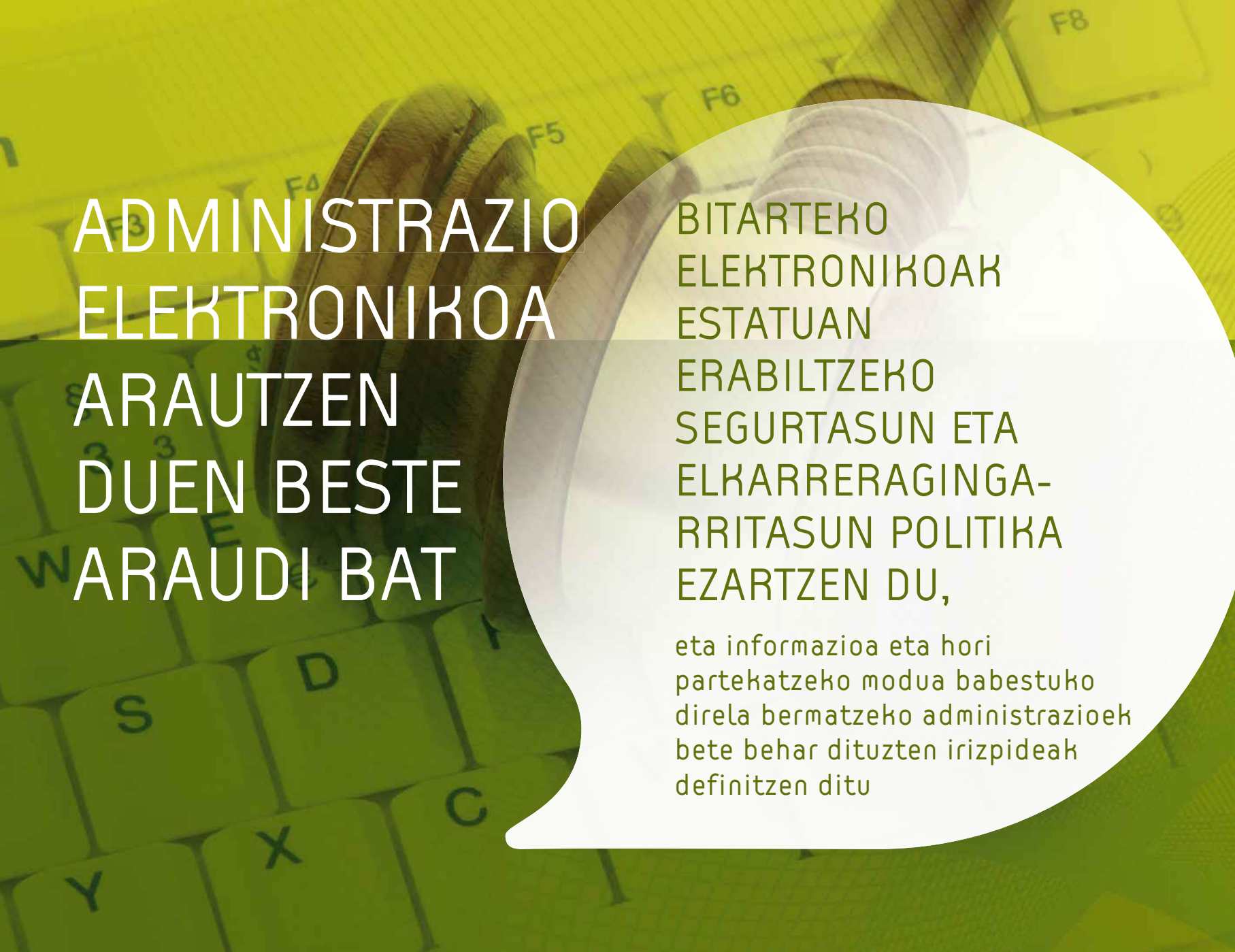
Jakinarazpen elektronikoa

Identifikazio elektronikoa

Artxibo elektronikoa

Elkarreragingarritasuna

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo



ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA ARAUTZEN DUEN BESTE ARAUDI BAT

BITARTEKO ELEKTRONIKOAK ESTATUAN ERABILTZEKO SEGURTASUN ETA ELKARRERAGINGARRITASUN POLITIKA EZARTZEN DU,

eta informazioa eta hori partekatzeko modua babestuko direla bermatzeko administrazioek bete behar dituzten irizpideak definitzen ditu

Herri-administrazioek bitarteko elektronikoen erabilera egitea araututa dago aipatu ditugun legeetan ere.

SEGURTASUN ESKEMA NAZIONALA

Administrazioek bitarteko elektronikoak erabiltzean informazioa babestuko dela bermatzeko bete behar dituzten baldintzak ezartzen ditu.

Urtarrilaren 8ko **3/2010 Errege Dekretua.**

GAIAREKIN LOTUTAKO ARAUDIA

21/2012 Dekretua, otsailaren 21ekoa, Administrazio Elektronikoari buruzkoa.

1671/2009 Errege Dekretua, azaroaren 6koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa Izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legearen zati bat garatzen duena.

72/2008 Dekretua, apirilaren 29koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta bere erakunde autonomiadunen erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzkoa.

ELKARREKINGARRITASUN ESKEMA NAZIONALA

Administrazioei sistemen arteko elkarreragingarritasuna bermatzea ahalbidetuko dien informazioaren, formatuen eta aplikazio informatikoen normalizazioari buruzkoa da; horrela ekidin egingo da aukeraketa teknologikoaren ondoriozko diskriminazioa eta ahalbidetu egingo da zerbitzu publikoetara elektronikoki sartuz eskubideak erabiltzea eta eginbeharrak betetzea.

Urtarrilaren 8ko **4/2010 Errege Dekretua.**

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

Estekak

Administrazio elektronikoari buruzko informazio interesgarria

- Arartekoa
- Bilboko Udala. Izapideak
- Donostiako Udala. Bulego Birtuala
- Gasteizko Udala on line
- Araba Diputación Digital
- Bizkaia tramitazio telematikoa-Bizkaibai
- Gipuzkoako Foru Aldundiaren egoitza elektronikoa
- Eusko Jaurlaritza. On line izapide eta zerbitzuak
- Espainiako Gobernua. www.060.es ataria.

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

ARABA
Prado 9
01005 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 13 51 18
Faxa: 945 13 51 02
e-posta: arartekoa@ararteko.net

BIZKAIA
Albia eraikina
Done Bikendi 8, 11.a
48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09
Faxa: 944 24 18 44
e-posta: arartekoa@ararteko.net

GIPUZKOA
Askatasunaren hiribidea 26, 4.a
20004 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88
Faxa: 943 42 72 97
e-posta: arartekoa@ararteko.net

www.ararteko.net