



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

GOBERNUAREN  
ORDEZKARITZA  
EUSKAL AUTONOMIA  
ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN  
ORDEZKARIORDETZA  
ARABAN



**Edita:** Ministerio de Política  
Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-21-00456

# Zerbitzu Elektronikoen Karta

## 2021-2024

**365** egun  
**24** ordu

GOBERNUAREN ORDEZKARITZA EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN

GOBERNUAREN ORDEZKARIORDETZA ARABAN



# Aurkezpena.

EAEko Gobernuaren Ordezkaritzak eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzak Estatuko Administrazioa zuzentzen dute Autonomia Erkidegoan eta probintzian, dagoeneko finkatutako Zerbitzuen Kartan jasotzen diren herritarrentzako zerbitzu-eskaintza zabalaz.

Horren osagarri gisa, zerbitzu elektronikoak gero eta gehiago osorik edo partzialki tramitatu ahal direnez, Zerbitzu Elektronikoen Karta hau aurkezten da, herritarrei Administrazioarekin edozein unetan bitarteko elektronikoen bidez komunikatzea errazteko zuzenduta. Horretarako, Ordezkaritzak eta Ordezkariordeztzak honako hauek eskaintzen dituzte:

## INFORMAZIO GUNEAK

### WEB ATARIA



[oficina060.alava@correo.gob.es](mailto:oficina060.alava@correo.gob.es)



945.75.94.82

### SARE SOZIALAK

Twitter



## IZAPIDETZE- ETA KUDEAKETA-PUNTUAK

### EGOITZA ELEKTRONIKOAK





## Zerbitzu elektroniko emanak.

Ordezkaritzan eta Ordezkariordeztan ematen diren zerbitzuen kopuru gero eta handiagoa osorik edo zati batean elektronikoki egiten da.

Zerbitzu elektronikoaren zerrenda zehatza eta horiek abian jartzeko prozedura ikusi aurretik, zerrenda labur bat jasotzen da, bertan hasteko edo izapidetzeko aurki daitezkeen buruzkoa:

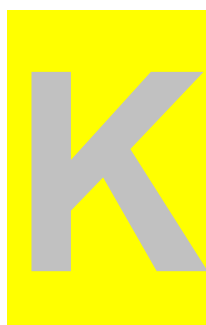
- Herritarrentzako informazioa eta arreta.
- Etorkinentzako zerbitzuak Espainian.
- Enpleguarekin edo etorkinekin lotutako zerbitzuak.
- Atzerriko titulu akademikoaren homologazioa/baliokidetasuna eta tituluak ematea
- Lehergaiekin eta pirotekniarekin lotutako espedienteak izapidetzea.
- Desjabetzeak. Balio justuko espedienteak izapidetzea.
- Estatuak esku hartzea larrialdi- edo hondamendi-egoeretan.
- Nazioarteko txertaketa.
- Farmaziako ikuskapena.
- Kanpo-osasuna.
- Landare-osasuna/produktuak inportatzeko/esportatzeko beharrezkoa den kontrol fitosanitarioa
- Animalia-jatorriko produktuak eta animaliak elikatzeko landare-produktuak esportatzeko/inportatzeko behar den albaitaritza-kontrola
- Justizia.
- Administrazio-zehapenei dagozkien espedienteak.
- Administrazio-baimenak eskatzea.



- Enpresentzako eta beste administrazio batzuentzako zerbitzuak.

Honako hau da eskuragarri dauden zerbitzu elektronikoen zerrenda osoa:





onpromisoak eta beren

egiaztapena.

Epeak betetzeari buruzko lege-betebeharrak alde batera utzita, Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzak eta Arabako Gobernuaren Ordezkariordeztzak konpromiso batzuk hartzen dituzte, etengabe hobetzeko helburuaren arabera, eta Karta honen indarraldiaren barruan, eguneratzen joango direnak, ematen diren zerbitzu elektronikoekin bat etortzeko.

Hemen kontsulta daitezke hartutako konpromisoak eta horien betetze-mailaren hiru hilean behingo eguneratzea:





## Betekizunak konexiorako.

Gaur egun, zerbitzu elektronikotara sar daiteke nabigazio-programa desberdinez, segurtasun-maila desberdineko konexioez eta abarrez lan egiten duten hainbat ekipamendutatik (ordenagailuak, telefonoak, tabletak).

Sarbide horrek, kasu batzuetan, erabiltzailearen identifikazio digitala eskatuko du hainbat baliabideren bidez; horien artean, gaur egun nabarmentzen dena **cl@ve** plataforma da. Era berean, beste kasu batzuetan elektronikoki sinatu behar izango da. Horretarako, egungo **AutoFirma** eta **@firma** bezalako plataformak erabiltzea beharrezkoa da, nahiz eta etorkizunean erantsitako dokumentuan islatuko diren aldaketak egin ahal izango diren.

Nolanahi ere, egungo bilakaera teknologikoa kontuan hartuta, betekizun tekniko espezifikoak erantsitako fitxategi batean jasotzen dira. Administrazioak eguneratuko du gertatzen ari diren aldaketa teknologikoez.





# uzentzeko neurriak, konpromisoak

## bete ez direnetan.

Karta honetan hartutako konpromisoak betetzen ez badira, erabiltzaileek Karta honen unitate arduradunera jo ahal izango dute, **idatziz, posta elektronikoz edo bide telematikoz, Kexa edo Iradokizun gisako tratamenduaz**, eta zehaztu behar izango dute zer konpromiso ez den bete eta zergatik ez den bete.

Erakundeko arduradunak balizko ez-betetzearen zergatien berri emango dio herritarrari, bai eta, hala badagokio, hartutako jardueren eta neurrien berri ere. Era berean, dagokion barkamena eskatuko du erreklamazio horien inguruan hutsunerik antzemanaz gero.

Karta honetan adierazitako konpromisoak ez betetzeagatiko erreklamazioek ez dute inola ere ekarriko Administrazioaren ondare-erantzukizunik.





## Unitate arduraduna

Zerbitzu Elektronikoen Karta honen unitate arduraduna honako hau da:

**Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzako  
Idazkaritza Nagusia**

Helbidea: Frai Frantzisko Ibil., 17

Posta elektronikoa: [secretario\\_general.paisvasco@correo.gob.es](mailto:secretario_general.paisvasco@correo.gob.es)

Telefonoa: 945.75.90.05 (ordutegia: 09: 00etatik 14:30era)

Unitate hori arduratuko da hura betetzen dela zaintzeaz eta dagozkion hobekuntza-ekintzak egiaztatzeaz.





artaren

argitaratzea

eta

indarraldia.

Zerbitzu Elektronikoen Karta hau herritarren eskura egongo da Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako bakoitzean eta, gutxienez, hemen argitaratuko da:

- Lurralde Politikako eta Funtzio Publikoko Ministerioaren WEB-atarian.
- Gardentasun-atarian.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuaren Ordezkaritzaren WEB-atarian.
- Lurralde Politikako eta Funtzio Publikoko Ministerioaren Egoitza elektronikoan.
- Estatuko Administrazioaren Irispide Puntu Orokorrean.

**Gutun honen indarraldia 3 urtekoa izango da (2021 - 2024).**