

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Foru Administrazioak kudeaketako sistema berri baten bidez egingo du lan, helburu zehatz eta neurgarriekin

*Nafarroako Gobernuak gaur ezagutu du proiektua eta haren helburua administrazio-lana bideratzea da emaitzak lortzeko eta emaitza horiek herritarrei ezagutzera emateko*

Miércoles, 05 de noviembre de 2014

Foru Administrazioak bertako zerbitzuak hobetu nahi ditu kudeaketa-sistema berri bat ezarriz, egitura guztirako bakarra dena; haren bidez, unitate guztiek jarduera-planak egin beharko dituzte urteko helburu zehatzekin eta emaitzak neurtzeko adierazleekin. Kalitate-ziurtagiriaren sistema propio batek finkatutako xedek betetzen diren aztertuko du.



Jendeari arreta emateko Foru Administrazioako bulegoak.

Hori da "Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren Kudeaketa Sistema Orokorra" [proiektu](#)aren oinarria, kalitatearen etengabeko hobekuntzarako esparru orokorra, eta Nafarroako Gobernuak gaurko bilkuran ezagutu duena.

Dokumentua orain Ebaluazioko Foru Batzordera bidaliko da oniritzia eman dezan. Organo horren burua Lehendakaritza, Justizia eta Barneko kontseilaria izango da, eta bertako kide dira ere, Foru Administrazioako (Lehendakaritza eta Toki Administrazioa), Nafarroako Udalerrri eta Kontzejuen Federazioko (NUKF), UGT eta CCOO sindikatu nagusietako eta Bikaintasunerako Nafarroa Fundazioko ordezkariak. Ondoren, jendaurrean jarriko da Foru Administrazioako langileek, entitate publiko eta pribatuek, elkarte profesionalek nahiz herritarrek, oro har, ekarpenak eta iradokizunak egin ditzaten.

Helburua eredu berria datorren urtean ezartzen hastea da.

### Egoeraren diagnostikoa

Administrazioako departamentu guztiek egindako txostena egungo egoeraren diagnostiko batetik abiatzen da; haren arabera, kudeaketako eredu berria zehaztu nahiz azaltzen du, eta hori lortzeko ekintza-plan bat proposatzen.

Oraingo egoera aztertzeko orduan, dokumentuak egiaztatzen du

gero eta ohikoak direla Foru Administrazioan jarduera-ildo nagusiak adierazten dituzten plan estrategikoak; aitortzen du, ordea, zenbaitetan plan horiek ez direla behar beste ezagutzen edo ez direla zehazten helburu operatibo neurgarri eta ebaluagarrietan.

Hautematen du ere, teknologia berriek herritarren arreta eta partaidetzako kanalak biderkatu nahiz dibertsifikatu dituzten arren, eskainitako eredua "sakabanatua eta askotarikoa" dela, eta ez dagoela herritarren eskaerak modu eraginkorrean ezagutzen utziko duen sistema bakar eta integrala. Hobetu daitekeen beste arlo bat langileen kudeaketa-sistema orokor eta malgu baten falta da, lortu beharreko helburuen arabera hura antolatzen utziko duena.

Dokumentuak administrazio-izapideari buruzko egoera ere aztertzen du, eta bertan izapideak sinplifikatzeko nahiz zerbitzu elektronikoak ezartzeko arloan azken urteetan hasitako jardueretan aurrera egitearen aldeko apustua egiten du. Azkenik, aipatzen du, emandako zerbitzuen kalitatea neurtzeko araudi-esparrua badago ere (Nafarroako Ebaluazioko Sistema Publikoa), gutxi direla ebaluazioak egiten dituzten unitateak.

### **Kudeaketa-sistema berria**

Egungo egoeraren diagnostikoaren ondoren, egileek kudeaketako sistema orokor berria ezartzea proposatzen dute, eta haren helburua herritarrentzako zerbitzuaren printzipioa oinarritzko bi erreferentzietan zehaztea da: Administrazioaren lana emaitzak lortzera bideratzea, eta herritarren asebetetze-maila handitzea haien eskaerei erantzunez, hau da, Administrazio irisgarria, parte-hartzailea, sinplifikatua eta eraginkorra izatea.

Eredua egiteko behar bezala egiaztatutako kalitatezko kudeaketa-sistemak erreferentziazat hartu dira (EFQM, CAF...), eta haiek Foru Administrazioaren errealitatera sinplifikatu eta egokitu dira.

Sistema berriak ondorengo ezaugarriak ditu: orokorra da (unitate guztietan dago eta antolaketa osatzen duten elementu guztiei eragiten die), homogenea ( unitate guztietan berbera), pixkanakakoa (pixkanaka ezarriko da zenbait fasetan), dinamikoa (eredua sortutako aldatetei egokitu beharko zaizkio, haren bilakaeraren emaitza izango dena) eta berritzailea (kudeaketako eredu bakar bat sortzen da eta kalitatezko ziurtagiri-sistema propioa).

Sistema berria pixkanaka ezarriko da urteko ekintza-planen bidez, eta hura Gobernuak onartuko du Ebaluazioko Foru Batzordeak proposatuta. Urtero batzorde horrek kudeaketako eredu berrian sartu beharreko unitateen kopurua edo ehunekoa finkatuko du. Zerbitzua izango da zabalkunderako gutxieneko unitate organikoa.

### **Jarduerarako 5 ardatza**

Eredu berria lortzeko ekintza-plana bost ardatzetan garatzen da, 14 ekintza-planarekin eta 43 ekintza zehatzekin. Jarduera-ildo nagusiak honako hauek dira:

**1. Lidergoa eta estrategia.** Atal honetan zuzendaritzako kideen % 20 urtero gaitu eta prestatzea aurreikusten da kudeaketako eredu berria sustatzeko eta lortzeko, baita ere, urtero administrazio-unitateko ehuneko bat plan estrategiko eta operatiboetara gehitzea ere.

**2. Herritarren arreta eta partaidetza.** Arlo honetan helburu bikoitza dago. Alde batetik, herritarren eskaerak zein diren jakitea Administrazioaren politikak nahiz zerbitzuak zehaztu aurretik, herritarren partaidetza ohiko elementu moduan beren prozeduretan integratuz. Bestetik, herritarren arreta hobetzea izapideak sinplifikatuz eta komunikazioa erraztuz. Ekintza-ildoan barnean, dokumentuak lortu nahi du 2015ean araudi-ekimenean eta plan estrategikoen % 100 partaidetza publikoan jartzea eta 2016an herritarren arreta eta partaidetzako eredu orokor eta homogeenoa bat ezartzea Administrazio gutzirako.

**3. Pertsonen kudeaketa.** Dokumentuak giza baliabideak kudeatzeko estrategia orokor berri bat prestatzearen aldeko apustua egiten du; haren bidez erraztuko dira: antolaketa-aldaketak, langileen mugikortasuna eta malgutasuna, lanbide-gaitasunen garapena, prestakuntza-eredu berrietarako sarbidea, ezagutzaren komunikazio-sareak sustatzea, eta ahalegina nahiz konpromisoa aitortzeko neurriak

ezartzea. Ardatz horren helburuak dira, 2016rako estrategia prest izatea eta urte horretan ere funtzionarioen prestakuntzaren % 70 berariazkoa izatea, lanpostuko jarduera profesionalera bideratuta.

**4. Prozesuen kudeaketa.** Hau da administrazio-makinariaren muina eta kudeaketa-sistemaren oinarritzeko pieza. Atal honetan, jadanik hasitako Sinplifikazio Administratiboko Plan Orokorra garatzea bilatzen da, eta helburua 2016an administrazio-kargak % 30ean murriztuta izatea da herritarrentzako eta enpresetarako prozedura nahiz izapide administratiboetan. Atal honen beste zutabea administrazio elektronikoa bultzada da; arlo horretan, datorren urtean Foru Administrazioarekin egindako izapideen % 40 online bidez egin ahal izatea lortu nahi da, ehuneko hori ondoren urtero % 5 handituz. Azkenik, berrikuntza eta kudeaketako sormenaren aldeko apustua egiten da eta, horretarako, langileen ekarpena jasotzen utziko duen sistema bat sortuko da.

**5. Emaizak.** Ardatz honen helburuak, kudeaketa emaitzak lortzera bideratzea da eta egindakoaren berri herritarrei ematea. Horretarako, unitate bakoitzak markatutako helburu estrategikoak helburu zehatz eta neurgarrietan zehaztuko dira adierazle nahiz jarraipeneko sistemen bidez, aginte-koadroak izenekoak. Horrenbestez, Administrazioaren jarduera oro edozein unetan ebaluatu ahalko da, plangintzaren unean, nahiz politika horrek herritarrengan nola egikaritzen eta zer eragin duen ikusita; horrek lortu nahi diren helburuak erdiesten ari diren egiaztatzen utziko du eta, hala bada, gogokio, jarduerak doitzen. Emaizak horiek langileei eta gizarteari, oro har, aldi behin zabalduko zaizkie. Kapitulu honen aldi behingo helburuetan, berriz, ekintza-planak lortu nahi du urtero ebaluazio-sisteman administrazio-unitateen % 20 sar dadin eta 2007an unitateen % 100k aginte-koadroa aplikatzea bere emaitzak kontrolatzeko.

#### **Ziurtagiri propioko sistema bat**

Kudeaketako-eredu berriarekin batera ziurtagiri-sistema propio bat dago, eta, haren bidez, Ekintza Planean proposatutako helburuak pixkanaka lortzea egiaztatuko da.

Administrazio-unitateak sistema berrian sar daitezten motibatuz, ziurtagiri-maila bat lortzeari lotutako aitortuak aztertuko dira, esate baterako: unitate nahiz langileei emandako sariak eta egindako aitortuak, aurrekontu-partidak esleitu nahiz ematea eta lortutako ziurtagiri-mailak zabalzea.

Hiru ziurtagiri-maila finkatuko dira. 1. mailan, plangintza-alorreko helburuak jasotzen dira: 2. mailak helburu horien zabalduak eta egikaritzeari dagozkion emaitzak ziurtatuko ditu, eta 3. mailak emaitzen ebaluazioari lotutako lortuak aitortuko.

Unitate bakoitzak lortutako helburuak ebaluatuko ditu eta, egokia iruditzen zaionean, Ebaluazio Foru Batzordeari dagokion ziurtagiria eskatuko dio; azken hori kanpoko ebaluazio nahiz egiaztatzeaz arduratuko den organoa da eta, hala bada, gogokio, saria emateaz ere arduratuko da.