



KUDEAKETA SISTEMA OROKORRA

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

AURKIBIDEA

- Sarrera
- Prestakuntza-prozesua
- Kudeaketa Sistema Orokorra
- Ekintza Plana
- Ezarpena
- Jarraipena
- Ebaluazioa

- Gardentasunari eta Gobernu Irekiari buruzko 11/2012 Foru Legeari jarraikiz, Administrazioan kalitatea etengabe hobetzeko esparru orokorra diseinatu behar da, helburu hauek betetzeko:
 - kudeaketa publikoa emaitzei begira egitea, eta
 - herritarren gogobetetasuna lortzea.
- Helburu hori erdiesteko asmoz egin da Foru Administrazioko **KUDEAKETA SISTEMA OROKORRA**
 - **Globala:** erakundea osatzen duten unitate eta elementu guztiak
 - **Homogeneoa:** berdintasuna kudeaketako jardunbide egokietan
 - **Pixkanakakoa:** pixkanakako ezarpena
 - **Dinamikoa:** hura aplikatu eta ebaluatu ondotik sortzen diren aldaketetara egokitzea
 - **Berritzailea:**
 - ziurtapen-sistema berekia
 - **KUDEAKETA EREDU BAKARRA FORU ADMINISTRAZIO OSORAKO**

Prestatze-prozesua

Talde parte-hartzaileak



Kudeaketa Sistema Orokorra

Balio estrategikoak

Herritarren premiak eta itxaropenak

*Parte-hartzea – Gardentasuna – Sinpletasuna – Berrikuntza –
Segurtasuna – Berdintasuna – Gizarte Ekitatea – Eraginkortasuna
– Eragimena*

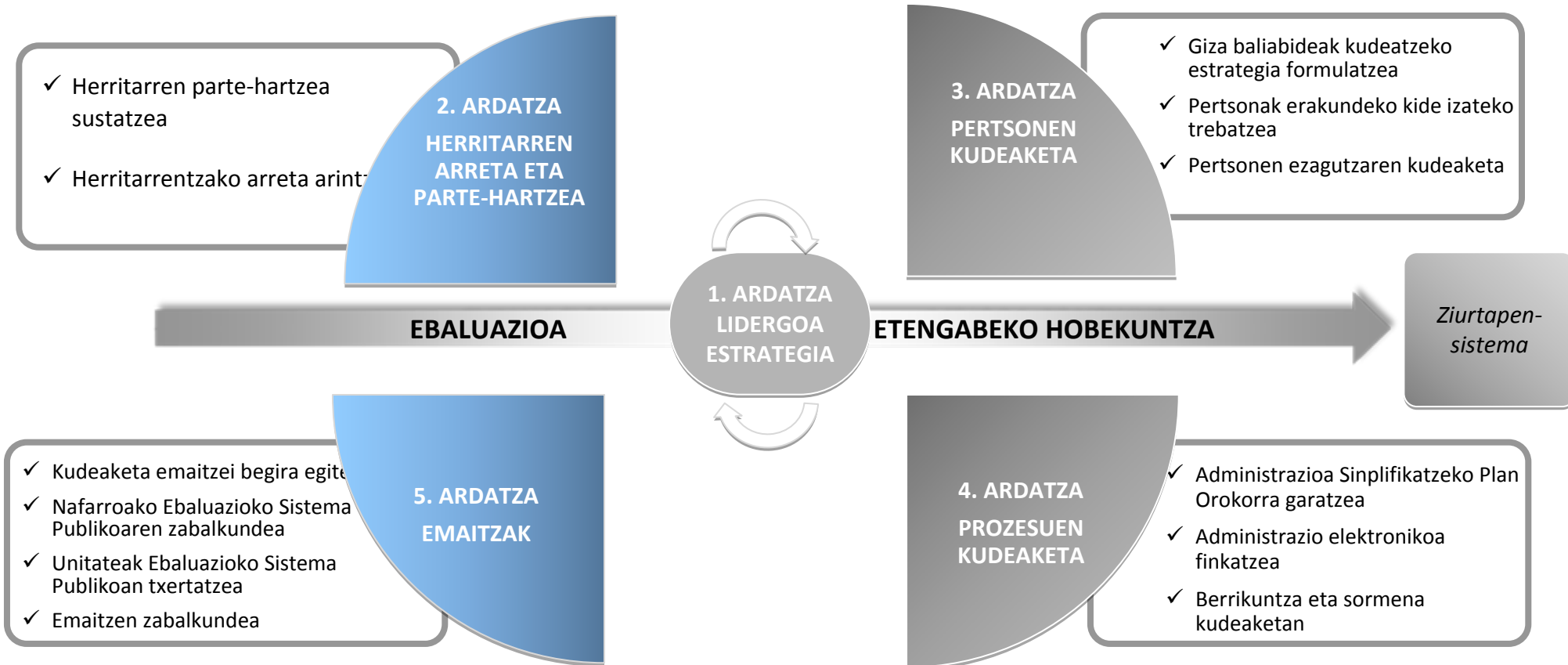
Kudeaketa Sistema Orokorra

Ardatz estratagikoak



Kudeaketa Sistema Orokorra

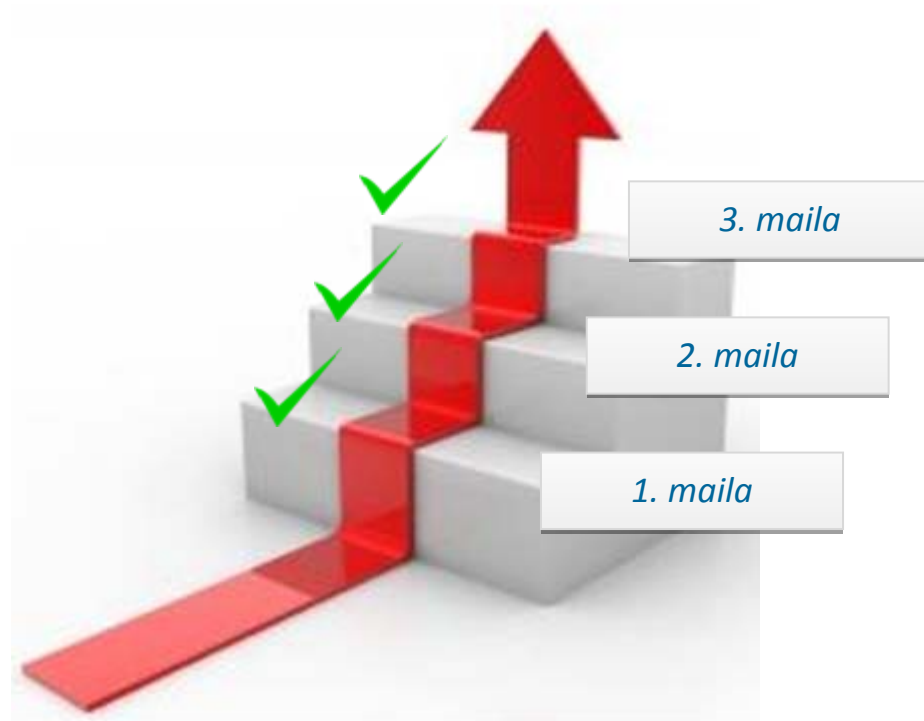
Ebaluazioa eta etengabeko hobekuntza



Kudeaketa Sistema Orokorra

Ziurtapen Sistema

ARDATZ ESTRATEGIKOAK	1. Maila	2. Maila	3. Maila
Lidergoa eta estrategia	✓	✓	✓
Herritarren arreta eta parte-hartzea	✓	✓	✓
Pertsonen kudeaketa	✓	✓	✓
Prozesuen kudeaketa	✓	✓	✓
Emaitzak	✓	✓	✓



Kudeaketa Sistema Orokorra

Baliabideak



*Arauen
garapena*

*Pertsonak eta egiturak
Koordinazio Unitatea
Unitate espezializatuak*

*Orientabidea eta
metodologiak*

*Ikaskuntza-
eta berrikuntza-
sareak*

*Informazio- eta
komunikazio-sistemak*

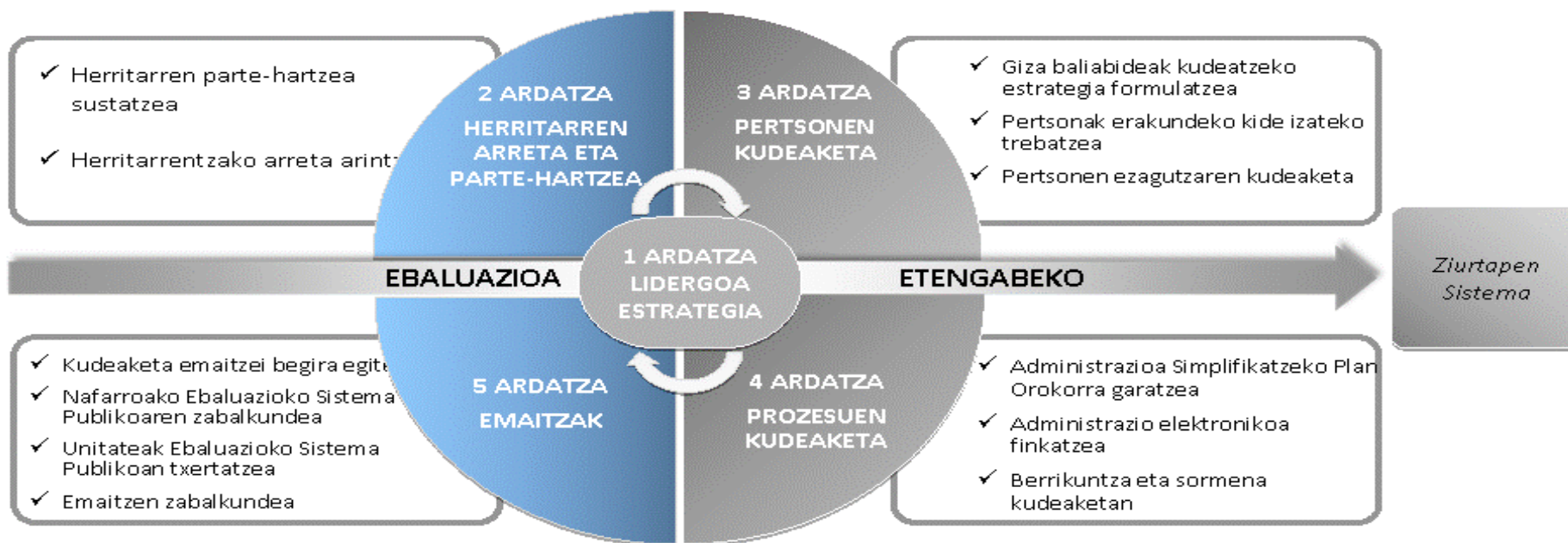
Aurrekontuak

Kudeaketa Sistema Orokorra

Herritarren premiak eta itxaropenak
*Parte-hartzea – Gardentasuna – Simpletasuna – Berrikuntza - Segurtasuna – Berdintasuna – Gizarte Ekitatea –
 Eraginkortasuna - Eragimena*

Balio estrategikoak

EJES ESTRATEGICOS



Baliabideak

Arauen garapena

*Pertsonak eta egiturak
 Koordinazio Unitatea
 Unitate espezializatuak*

*Orientabidea eta
 Metodologiak*

*Izaskuntza eta
 berrikuntza-
 sareak*

*Informazio eta
 Komunikazio-sistemak*

Aurrekontuak

Ekintza-plana: 5 ardatz - 14 jarduketa-lerro - 43 ekintza

1. ardatza

1. ARDATZA. LIDERGOA ETA ESTRATEGIA

Lerroak eta ekintzak

1. lerroa. Kudeatzaile publikoak lidergoan eta kudeaketa bikainean trebatzea

- 1.1.1 Lidergoan eta kudeaketa-bikaintasunean formakuntza eta trebakuntza jasotzeko plana egitea
- 1.1.2 Egindako formakuntza- eta trebakuntza-plana urtero gauzatzea

2. lerroa. Plan estrategikoak eta eragileak sustatzea

- 1.2.1 Plan estrategikoak eta eragileak prestatzeko gida sortzea
- 1.2.2 Unitatearen plan estrategikoa egitea
- 1.2.3 Unitatearen urteko plan eragilea prestatzea
- 1.2.4 Barne-komunikaziorako eta -zabalkunderako plana egitea
- 1.2.5 Kanpo-komunikaziorako eta -zabalkunderako plana egitea

2. ARDATZA. HERRITARREN ARRETA ETA PARTE-HARTZEA

Lerroak eta ekintzak

1. lerroa. Herritarren parte-hartzea sustatzea

- 2.1.1 Herritarren parte-hartzeari, gobernu irekiari eta gardentasunari buruzko ekintzak gauzatzea unitateetan
- 2.1.2 Arau, plan eta proiektu guztietan sartzea herritarrek parte hartzeko fasea
- 2.1.3 Herritarren eskaerak jasotzeko sistema ezartzea

2. lerroa. Herritarrentzako arreta arintzea

- 2.2.1 Herritarren Arretarako eta Parte-hartzeko Eredua birdefinitzea
- 2.2.2 Eredua ezartzeko plana egin eta gauzatzea
- 2.2.3 Kexak eta iradokizunak kudeatzeko sistema bakarra ezartzea
- 2.2.4 Herritarren arretarako unitateak txertatzea kexak eta iradokizunak kudeatzeko sisteman
- 2.2.5 Zerbitzuen katalogoa eguneratuta egotea
- 2.2.6 Unitateetan gauzatzea Eredua Ezartzeko Planeko ekintzak

3. ARDATZA. PERTSONEN KUDEAKETA

Lerroak eta ekintzak

1. lerroa. Giza baliabideak kudeatzeko estrategia formulatzea

- 3.1.1 Giza baliabideak kudeatzeko estrategia zehaztea
- 3.1.2 Enplegu publikoko sistema berraztertu eta egokitzea, zehaztutako estrategiarekin bat
- 3.1.3 Langileen iritzia jasotzea, eskura dauden bitartekoen bidez

2. lerroa. Pertsonak erakundeko kide izateko trebatzea

- 3.2.1 Pertsonen trebakuntza eta ezagutza jasotzeko aukera ematen duen sistema garatzea
- 3.2.2 Urteko formakuntzarako plana prestatzea
- 3.2.3 Unitateen araberako formakuntzarako plan estrategikoak egitea
- 3.2.4 Formakuntzak lanpostuan eta unitatean duen eragina ebaluatzea

3. lerroa. Pertsonen ezagutzaren kudeaketa

- 3.3.1 Sareak sustatzea, ezagutza partekatzeko
- 3.3.2 Unitateak sareetan eta ezagutza kudeatzeko egun dauden sistemetan txertatzea

4. ARDATZA. PROZESUEN KUDEAKETA

Lerroak eta ekintzak

1. lerroa. Administrazioa Sinplifikatzeko Plan Orokorra garatzea

- 4.1.1 Unitate bakoitzaren administrazio-prozedurak identifikatu eta deskribatzea
- 4.1.2 Sinplifikaziorako neurriak aplikatzea
- 4.1.3 Prozedurak automatizatu eta telematizatzea
- 4.1.4 Zama administratiboak ebaluatzea
- 4.1.5 Departamentuaren prozesuen mapa eguneratzea
- 4.1.6 Egiturak eta plantillak egokitzea, sinplifikazio-prozesuaren emaitzei jarraikiz

2. lerroa. Administrazio elektronikoa finkatzea

- 4.2.1 Administrazio elektronikoaren erabilera sustatzeko eta horri buruzko formakuntzarako ekintzak gauzatzea
- 4.2.2 Administrazio elektronikoko tresnak unitateen kudeaketarako erabiltzea

3. lerroa. Berrikuntza eta sormena kudeaketan

- 4.3.1 Ekarpenak egiteko elkarlanerako ingurunea sortzea
- 4.3.2 Ekarpenak aztertzekeo prozedura prestatzea eta, beharrik bada, txertatzea

5. ARDATZA. EMAITZAK

Lerroak eta ekintzak

1. lerroa. Kudeaketa emaitzei begira egitea

- 5.1.1 NFKAko aginte-koadroaren eredua zehaztea
- 5.1.2 Aginte-koadroaren eredua unitateetan txertatzea
- 5.1.3 Urteko emaitzen txostena egitea, eta beste unitate eta administraziokoekin erkatzea

2. lerroa. Nafarroako Ebaluazioko Sistema Publikoaren zabalkundea

- 5.2.1 Eskura dauden ebaluaziorako bitartekoen berri zabaltzeko eta haiei buruz sentsibilizatzeko ekintzak egitea
- 5.2.2 Langileei ebaluaziorako bitartekoen gaineko formakuntza ematea

3. lerroa. Unitateak Nafarroako Ebaluazioko Sistema Publikoan txertatzea

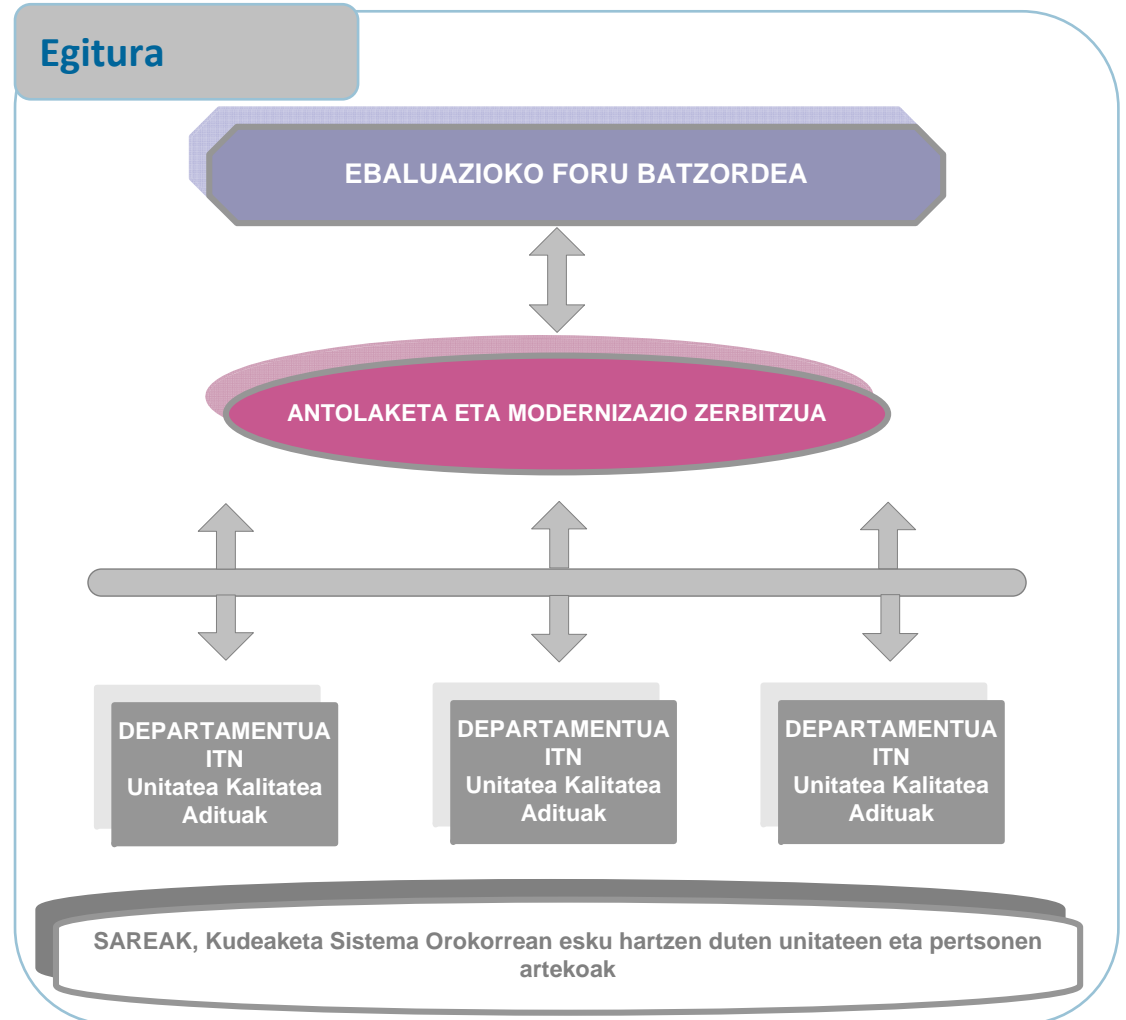
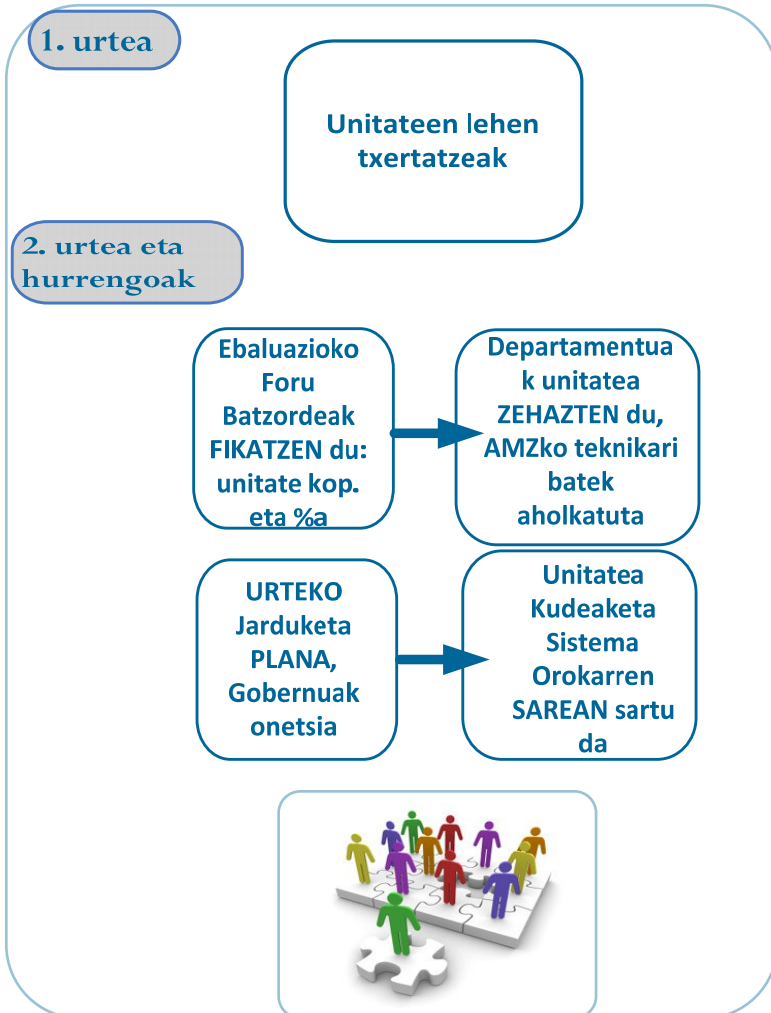
- 5.3.1 Unitateetan ezartzea zerbitzuen kalitatearen ebaluazioa (zerbitzuen gutunak, eskaerari eta herritarren gogobetzearen mailari buruzko analisia, kexak eta iradokizunak, etab.) eta politika publikoen ebaluazioa

4. lerroa. Emaitzen zabalkundea

- 5.4.1 Ebaluazioen Erregistroan jasotzea ebaluazioko eta hobekuntzako ekintza guztiak
- 5.4.2 Emaitzen zabalkundea egitea hainbat bide erabiliz

Kudeaketa Sistema Orokorra

Ezarpena eta hedapena



Kudeaketa Sistema Orokorra

Jarraipena

Helburua:

- Ezarpen-prozesua kontrolatzea
- Ekintzak egiten ote diren kontrolatzea



Adierazleak:

- Ekintza-planean ezarritako adierazleen sistema
- Beste administrazio publikoekiko erkaketa
- Herritarrek zerbitzu-publikoekiko duten gogobetetasun maila
- Langileen gogobetetasun maila
- Gardentasunen indizea, etab.



Urteko jarraipen txostena



Kudeaketa Sistema Orokorra

Ebaluazioa (3. urtea)

Helburuak:

- Jakitea noraino bete den, noraino erdietsi diren proposatutako helburuak eta emaitzak, eta zer-nolako eragina izan duten proposatutako ekintzek
- Baloratzea zenbateraino ezarri den Sistema

Zereginak:

- Sistemaren ezarpen mailari buruzko txostena
- Herritarren iritziaren analisia
- Emaitzen berri ematea, Administrazioaren barruan zein kanpoan



Ebaluazio honen bidez, Sistema osorik hartuta aztertzen ahalko



KUDEAKETA SISTEMA OROKORRA

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua
Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusia