

21/2005 FORU LEGEA, abenduaren 29koa, politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeari buruzkoa.

NAFARROAKO GOBERNUKO LEHENDAKARIA NAIZEN HONEK

Aditzera ematen dut Nafarroako Parlamentuak honako hau onetsi duela

FORU LEGEA, POLITIKA PUBLIKOAK ETA ZERBITZU PUBLIKOEN KALITATEA EBALUATZEARI BURUZKOA

ZIOEN AZALPENA

Administrazio publikoak ez dira berdin ulertzen XXI. mendean eta XIX.ean edo XX.ean. Administrazio publikoek estatu liberalaren ezaugarriak zituzten XIX. mendean; hau da, administrazioak ordena publikoa eta juridikoa zaintzea zuen ardura, batez ere. XX. mendean, estatu sozial baten pentsamolde interbentzionistaren isla zen administrazioa mendebaldeko Europan, non gizartearen eta herritarren oinarritzko behar guztiak betetzea baitzen helburua. Baina, XXI. mendean, administrazioa guztiz bestelakoa ageri zaigu: ezinbesteko tresna da demokrazia garatzeko, erabaki publikoak hartzen diren prozesuetan interesdun guztien parte-hartzea bermatzeko eta gizartearen zein herritarren aurrerapena segurtatzeko.

Gaur egun, administrazioak zerbitzu publiko jakin batzuk ematen ditu politika orokor zabalen esparruan, laguntza behar partikularrari egokitu nahian eta, zenbait kasutan, pertsonen aukera berdintasuna bultzatuz, neurri diskriminatzailerako positiboak baliatu behar badira ere. Guztiek Konstituzioak, nazioarteko itunek eta legeek aitortutako funtsezko eskubide eta askatasunak izatea da helburua.

Pentsamolde ideologiko berri horretan, herritarrei zerbitzua ematen dieten hurbileko erakundeak diren aldetik, administrazioek printzipio eta irizpide orokorrak, oro har onartuak, hartzen dituzte eta eginkizunak haiei egokitzen; esate baterako, gardentasuna, eraginkortasuna, efizientzia, kalitatea, parte-hartzea, ekonomia, lastertasuna, aurreneurriak, erantzukizuna, unibertsaltasuna ...

Europako eta Espainiako administrazio publiko nagusiek, maila guztietan, Europar Batasunean, estatuan, erkidegoetan eta herrietan, ahalegin handia egin dute azken urteotan egiturak modernizatzen, eginkizunak antolatu eta eguneratzen eta kalitateko zerbitzu-emailearen eredua bereganatzen. Teknologia berriak txertatze hutsean gelditzen ez den administrazio moderno horren gorakadan garrantzi berezia du, alde batetik, administrazioen berrantolamenduak. Zeregin hori bultzatu du Foru administrazioak honako hauek baliatuz: Nafarroako Gobernuari eta Lehendakariari buruzko abenduaren 3ko 14/2004 Foru Legea, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari buruzko abenduaren 3ko 15/2004 Foru Legea, modernizazio eta berrikuntza plana _Nafarroako Gobernuak 2002ko azaroan onetsia_ Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren egiturari eta funtzionamenduari buruzko Foru Dekretua, Toki Administrazioako Departamentuarena, Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuarena _-Nafarroako Gobernuaren ageriko nahia adierazten du, zerbitzu publikoen modernizazioa eta kalitatea sustatzeko_, eta herrietan, Nafarroako toki araubidea gaurkotzeari buruzko urriaren 29ko 11/2004 Foru Legea. Bestetik, giza baliabideen prestakuntza iraunkorra, Nafarroan, besteak beste, Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak, Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak eta sindikatuek bultzatua. Azkenik, ematen diren zerbitzuen eta

diseinatzen diren politika publikoen kalitatea ebaluatzeko irizpideak, sektore publikoan eta zerbitzuak ematen dituzten enpresa pribatuetan arrakasta izan duten teknikak erantsiz, askotan.

Nafarroako Foru Komunitateak ezin zuen bazterrean gelditu, zerbitzuen kalitatea modernizatu eta hobetzeko bide horietatik kanpo. Erronka horren jakitun, beste esparru juridiko bat taxutu behar da, metodologia eta teknika nagusiak bateratuko dituen, Nafarroako Foru Komunitatearen eskumeneko politika publikoak eta Nafarroako administrazio publikoek ematen dituzten zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeko; unitate administratiboek berek auto-ebaluazioa egiteko, batez ere. Orobat, erakunde independenteek kanpoko ebaluazioa egiteko. Hori guztia, bere horretan xede diren ebaluazioak egiteko ez ezik, beharrezkotzat jotzen diren hobekuntzak txertatzeko ere bai.

Esparru juridiko berri hori foru lege batean jaso behar da, hain da garrantzitsua zeregina; bestalde, aplikazio eremua ez dagokie Foru Komunitateko administrazioaren organo eta erakundeei bakarrik, baita Nafarroako administrazio publiko guztiei ere, Nafarroako toki entitateei, batez ere.

Ebaluazioa, auto-ebaluazioa edo kanpoko ebaluazioa izan, Nafarroako administrazio publikoen funtsezko politiken tresna osagarria da. Azken finean, haien parte da, eta Nafarroako Foru Komunitateak, Nafarroako foru eraentza berrezarri eta hobetzeari buruzko Lege Organikoa dela-eta, arlo zabal batean eskumenak dituen, metodologiak zehaztuko dituen ebaluazio esparru orokor hori ezartzeko eskumena ere Nafarroako Foru Komunitateari dagokio. Halaber, erakunde ebaluatzaileak zehazteko.

Lege esparru berriak ebaluazio sistema publikoa diseinatzen du politika publikoentzat eta ematen diren zerbitzu publikoen kalitatearentzat; izan ere, zerbitzuak eta politikak publikoak izanda, ebaluazioak ere publikoak izan behar du.

Sistema horretan era desberdineko neurriak sartzen dira. Alde batetik, politiken ebaluazioa eta, bestetik, zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioa, aipatu modalitate guztietan, auto-ebaluaziokoak, zerbitzuen kartak izenekoak, edo kanpoko ebaluazioak barne. Elementu bat errepikatzen da ebaluazio guztietan: borondatezkotasuna. Ebaluazioa ez da inposatzen; administrazio edo unitate eskudun bakoitzak bereganatutako kulturaren isla da eta bere denborazko aurreikuspenen arabera garatzen da. Eragile publiko bakoitzak jakin behar du zein den unerik egokiena hura burutzeko, zein eremu materialen gain egin eta zein den antolaketari hobekien egokitzen zaion metodoa edo teknika; izan ere, arlo honetan ez dago aginduzko edo itxitako metodorik.

Bada, politika publikoak ebaluatzeko, auto-ebaluaziora joko da edo kanpoko ebaluaziora, organo publiko baten bitartez. Zerbitzu publikoen kalitatea auto-ebaluazioaren bidetik (modurik oinarritzkoena) ebaluatzeko, zerbitzuen kartak aplikatzen ditu. Zabaldua dago horien erabilera Espainiako administrazioetan. Administrazioak herritarrei zerbitzuen berri emateko darabiltzan dokumentu administratiboak dira, laguntza segurtatzen duten konpromisoak nahita egiten ditu bere, baita jarraipenaren adierazleak ere; eta zerbait konplexuago nahi bada, European finkatuta dauden ereduak ere onartzen ditu, hala nola EFQM (European Foundation for Quality Management edo Kalitatea Kudeatzeko Europar Fundazioa) edo ebaluazioaren esparru komuna (CAF, Common Assessment Framework), baita beste edozein metodo homologarri ere, erabiltzaileen iritzia _behar adina_, haien gogobetetasuna eta hobetzeko programak jasotzen baditu.

Bestetik, sistemak kalitate sariak banatzen ditu, herritarrei ematen zaien zerbitzua hobetzen nabarmendutako Nafarroako administrazioen menpeko organo eta entitateen artean. Foru legeak

aukera eskaintzen du bikaintasunaren eredu europarrak saritzen dituzten irabazi asmorik gabeko fundazio edo entitateak izateko sari-emaileak; hots, kategoria edo erakunde gehiago ez sortzeko, lehendik daudenak baliatzeko baizik.

Azkenik, ebaluazioaren edozein sistema publikotan bezala, foru legeak ebaluazioaren organo arduraduna definitzen du. Horretarako, administrazioarteko organo kolegiatu bat sortzen da, non ordezkaturata baitaude Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren unitate eta erakunde eskudunak edo zerbitzu publikoen kalitatearekin zerikusia dutenak, baita Nafarroako toki entitateak ere; orobat, jarduera honetara emandako fundazio publikoa(k). Horrela, ez da erakunde edo entitate berririk sortzen; beraz, gastu publikoa aurrezten da eta efizientzia handitzen, sektore publikoaren antolaketan. Aldi berean, administrazioen eta sektore publikoaren kalitatea hobetzen diharduten eragile nagusien koordinazioa eta parte-hartzea bultzatzen da.

I. KAPITULUA

Xedapen orokorrak

1. artikulua. Xedea.

1. Foru lege honek ebaluazio sistema publikoa eratu eta garatzeko behar diren neurriak hartzea du xede, bai Nafarroako administrazio publikoek diseinatu eta burututako politika publikoak, bai administrazio horiek, zeinek bere eskumenen barrenean, nafarrei ematen dizkieten zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko.

2. Hauek dira foru legeak aipatzen dituen neurriak:

a) Nafarroako administrazio publikoen politika publikoen ebaluazioa.

b) Nafarroako administrazio publikoetako unitate eta erakundeek ematen dituzten zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzea.

c) Zerbitzuen kartak ezartzea; haietan, zerbitzu publikoen zer-nolakoak jakinarazten zaizkie herritarrei, baita zerbitzua ematean hartzen diren konpromisoak ere.

d) Zerbitzu publikoaren kalitateagatiko sariak eta Nafarroako administrazio publikoen jardunbide hoberenengatiko sariak sustatzea.

e) Foru lege honek esleitutako eginkizunak burutuko ditu VI. kapituluan aipatzen den organo kolegiatuak, politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeari dagokionez.

f) Aurrekoen osagarriak diren neurri guztiak, edo zerbitzu publikoen kalitatea hobetzea eta politika publikoen ebaluazioa bilatzen dutenak.

2. artikulua. Aplikazio eremua.

1. Foru lege honetako aurreikuspenak Nafarroako administrazio publikoentzat dira, honako hauentzat, alegia:

a) Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa.

b) Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren menpeko erakunde publikoak.

c) Nafarroako toki entitateak.

d) Nafarroako toki entitateen menpeko erakunde autonomoak.

e) Beste erakunde publiko batzuk, Nafarroako Foru Komunitateko foru legeen bidez sortu edo arautuak, herritarrei zerbitzua ematen dieten heinean.

2. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari buruzko abenduaren 3ko 15/2004 Foru Legearen eta Nafarroako toki administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen aplikazio esparruan sartutako sozietate publikoek ebaluatu ahal dute beren zerbitzuen kalitatea, baita haiek foru lege horien arabera eratutako fundazio publikoek ere; betiere, zerbitzu publikoak kudeatu beharko dituzte edo interes orokorreko zerbitzuak eman nafarrei.

3. artikulua. Ebaluazioa eta kalitatea.

1. Politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeko, eredu onartuak hartu eta aplikatuko dira, unitate administratiboan edo administrazio publikoen emaitzak konparatzeko eta esperientziak trukatzeko aukera ematen badute.

2. Ebaluazioa integrala eta objektiboa izanen da, ageriko gauzetan oinarritua, eta emaitzak, ondorioak eta hobekuntza eremuak herritarrei jakinaraziko zaizkie.

3. Zerbitzu publikoen kalitatea honakoen arteko erlazioak emanen du: lortu nahi diren emaitzak, benetan lortu direnak, herritar erabiltzaileek zerbitzu publiko horietatik espero dituztenak eta arlo bakoitzeko legeri indardunak xedatzen duena.

4. Kalitatea neurtzeko, konpromisoak eta haien adierazleak finkatu beharko dira aurretik.

4. artikulua. Printzipio orokorrak.

Politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeko, besteak beste, administrazio publikoak printzipio eta irizpide hauek aplikatzen dituen begiratu da:

a) Legezketasun demokratikoaren printzipioa, hau da, zer den herritarrentzat gauza publikoen kudeaketa, administrazio publikoak izateko arrazoia dena, politika eta zerbitzu publikoak herritarren behar errealak asetzera bideratzen dituen.

b) Legezketasunaren printzipioa, hau da, legez eta arauz ezarritako prozedurak aplikatuz eta, zein den jarduera, haren funtsezko arauak betez, politika publikoak kudeatu eta zerbitzu publikoak ematea.

c) Eraginkortasunaren printzipioa, hau da, bilatzen diren helburu publikoak lortzea.

d) Efizientziaren printzipioa, hau da, baliabideak ahalik eta hobekiena erabiliz politikak gauzatu eta zerbitzu publikoak ematea, bilatzen diren xede publikoak zuzenean eskuratzeko.

e) Ekonomiaren printzipioa, hau da, bilatzen diren helburuak ahalik eta arrazionalena den kostu ekonomikoarekin lortzea Ogasun Publikoarentzat.

f) Gardentasunaren printzipioa, hau da, administrazioaren betebeharra herritarrei, oro har nahiz banan-banan, informazioa emateko bere jardura burutzen duenean, antolaketaren eta zerbitzu publikoak emateko moduaren gainean; orobat, erantzule publikoen betebeharra, zeregin publikoetan zintzo jokatzeko.

g) Prebentzioaren printzipioa, hau da, sor daitezkeen arazo eta eskaerei aurreratzea politikak diseinatzean eta zerbitzuak kudeatu eta ematean.

h) Lastertasunaren printzipioa, hau da, bilatzen diren helburuak ahalik eta azkarrena lortzea.

i) Unibertsaltasunaren printzipioa, hau da, zerbitzu publikoak berdintasunez ematea, bakoitzak behar duen zerbitzua eskura dezan.

j) Erantzukizunaren printzipioa, hau da, herritarren aurrean betebeharren kargu egitea; zerbitzu publikoek gaizki funtzionatuz gero, neurri egokiak hartzen ditu lehenbailehen zuzentzeko, eta kalte-ordaina ematen die kaltetuei, legeetan aurreikusi bezala.

k) Herritarren parte-hartzearen printzipioa, hau da, politika publikoak prestatu eta kudeatzean eta zerbitzu publikoak ematean aplikatzen diren sistema eta metodoen bidez herritarrek aukera dute, banan-banan edo taldean, parte hartu eta iradokizunak, oharrak edo alegazioak egiteko, edo erreklamazio edo kexak aurkezteko zerbitzu publikoek gaizki funtzionatzeagatik; orobat, administrazioak zenbateraino onartzen dituen herritarren proposamenak edo behar bezala ebazten haien erreklamazioak.

l) Beste administrazio publiko batzuekin lan egin eta koordinatzeko printzipioa, hau da, politika edo zerbitzu publiko baten ardura duen administrazioak mekanismoak aplikatzen dituenean, harremana du beste administrazio eskudun batzuekin helburu eta interes publiko komunak lortzeko eta herritarren eskaerak ahalik eta hobekien asetzeko, modurik eraginkorrenean.

m) Koherentziaren printzipioa, hau da, zerbitzuak etenik gabe, ziur eta modu egonkorrean ematea, haustura edo ezustekorik gabe herritarrek ezagutu eta onartzen dituzten egoeretan.

n) Erraztasunaren printzipioa, hau da, tramiteak arindu, alferreko prozedurak kendu eta itxaronaldiak murrizten dituzten teknika eta metodoak erabiltzea.

o) Ulermenaren printzipioa, hau da, erabiltzaileentzat argiak eta ulerterrazak diren arau eta prozedurak izatea, baita mintzaira ulergarriko informazioaren baliabide publikoak erabiltzea ere.

p) Modernizazioaren printzipioa, hau da, teknologia berriak eta antolaketa metodo eraginkor eta parte hartzailerak erabiltzea, bere egitura administratiboa eguneratu eta berritzearen aldekoa, zerbitzu publikoak emateko modalitateetan eta haietarako azpiegitura, instalazio eta eraikinetan.

q) Etengabeko hobekuntzaren printzipioa, hau da, administrazioa, zenbait metodo abian jarritz, gauza da sistematikoki akatsak atzeman, zuzendu eta herritarrei zerbitzuak gero eta modu efizienteago, eraginkorrago, ekonomikoago, parte-hartzaileago eta azkarrago batean emateko.

II. KAPITULUA

Politika publikoen ebaluazioa

5. artikulua. Ebaluatzeko autonomia.

Administrazio publiko bakoitzak bere aldetik erabaki ahalko du bere eskumenen esparruan diseinatu, burutu edo gauzatuko dituen politika publikoak ebaluatzea.

6. artikulua. Ebaluazioaren eremu materiala.

Politiken ebaluazioak administrazioaren menpeko gaiak osorik hartu ahalko ditu edo gai horiez osatutako sektore homogeneoetara mugatu.

7. artikulua. Ebaluatzeko modalitateak.

1. Administrazioak berak ebaluatu ahalko ditu politika publikoak, bere bitartekoak erabiliz, hirugarren batzuk kontratatuz edo, kanpotik, Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeko Foru Batzordea baliatuz, foru lege honen VI. kapituluaren arautu bezala.

2. Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeko Foru Batzordeak gauzatuko du kanpoko ebaluazioa, administrazio bakoitzeko organo eskudunak eskatuta. Horretarako, lankidetzaren hitzarmena izenpetu ahalko da eta bertan islatuko da, alde bakoitzaren konpromiso teknikoak, juridikoak, administratiboak eta baita ekonomikoak ere. Kanpoko ebaluaziorako, ebaluatzen den administrazio publikotik kanpoko adituen batzordea sortzea erabaki daiteke.

3. Organo edo entitate publikoek sektore bakoitzeko araudiari jarraituz egiten dituzten ebaluazioak ez dira kanpoko ebaluazioei loturik egonen.

8. artikulua. Xedea.

Politika publikoen ebaluazioak helburu haxe du: foru lege honen 4. artikuluan aipatutako printzipio eta irizpideak, besteak beste, eta haiei loturiko metodo eta teknikak zenbateraino aplikatu diren jakitea.

9. artikulua. Ebaluatzeko uneak.

Politika publikoen ebaluazioa izan ahal da:

- a) Aurrekoa: Politika publikoa planifikatzen edo programatzen denean.
- b) Tartekoa: Politika publikoa programatutako aldian aplikatzen den bitartean.
- c) Ondokoa: Programatutako politika publikoa burutu ondoren.

10. artikulua. Ebaluazioaren edukiak.

Politika publikoen ebaluazioak, besteak beste, puntu hauei buruzkoak izan ahal dira:

- a) Atzemandako arazoak eta konpondu nahi diren arazoak.

- b) Lortu nahi diren helburuak.
- c) Lortutako emaitzak.
- d) Aurreko hiru elementuen arteko zerikusia.
- e) Ondorioen banaketa.
- f) Zer ondorio atzeman diren eta zein sektoretan.
- g) Erabili diren bitarteko juridiko, tekniko eta administratiboak, baita ekonomikoak eta giza baliabideak ere.
- h) Izan den kostua eta emaitzekin duen lotura.
- i) Jarduteko hautatutako prozedurak eta haiek aukeratzeko arrazoiak.
- j) Administrazioarteko lankidetzak, politika prestatu eta garatzen.
- k) Herritarren parte-hartzea, politika prestatu eta garatzeko lanean.
- l) Herritarrek jarduketei buruz duten iritzia.
- m) Legeak eta herritarrek duten eskubidea bete ote diren.

11. artikulua. Publizitatea.

1. Administrazio publikoek egokia iruditzen zaien publizitatea emanen diete beren ebaluazioei _ebaluazio publikoak izanen dira_, hoberentzat jotzen dituzten bitarteko teknikoak baliatuz.
2. Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeko Foru Batzordera igorriko dira Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren eta haren menpeko erakunde publikoen ebaluazioak, Politika Publikoak eta Zerbitzuen Kalitatea Ebaluatzeko Erregistroan, foru lege honen 23.2 h) artikuluan aipatzen den horretan, sartzeko. Ekonomia eta Ogasun Departamentuko Informazioaren Gizarterako Zuzendaritza Nagusian dauden informazio iturriekin koordinatuko da.

III. KAPITULUA

Zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioa

12. artikulua. Kontzeptua.

Zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioa prozesu integral eta iraunkorra da, ezaugarri hauek dituen:

- a) Herritarren itxaropenei begira eta unitatean aurrez ezarritako konpromisoak zenbateraino bete diren aztertuz neurtzen ditu emandako zerbitzuak.
- b) Lortutako datuetan oinarrituta, hobekuntza programak ezartzen ditu.

13. artikulua. Helburua.

Zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioak helburu hauek ditu:

- a) Erakunde administrazioei bilakatzen eta garatzen laguntzen dieten hobekuntza-alderdiak eta eremuak zein diren jakitea.
- b) Unitate administrazio eskudunei behar duten informazioa ematea administrazioaren herritarrendako zerbitzua planifikatu eta zuzentzeko; orobat, beharrezko hobekuntzak abian jartzea Ekonomia eta Ogasun Departamentuko Informazioaren Gizarterako Zuzendaritza Nagusiak kalitatea eta modernizazioa sustatzeko bultzatzen dituen estrategiekin koordinatuz, Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioa eta haren erakunde publikoak ebaluaziora direnean.
- c) Administrazio publikoaren kalitate maila buruzko informazioa herritarrei helaraztea, jardura administrazioaren hartzaile direnez.

14. artikulua. Ebaluatze sistemak.

Sistema hauen bitartez taxutuko da zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioa:

- a) Auto-ebaluazioa, unitate edo erakunde bakoitzak eginen duena, bere bitartekoak erabiliz edo hirugarren batzuk kontratatuz.
- b) Kanpoko ebaluazioa, Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatze Foru Batzordearen eskutik, foru lege honen 16. artikuluan aurreikusi bezala.

15. artikulua. Auto-ebaluazioa egiteko sistema.

Metodo hauetako edozein aplikatuz garatuko da auto-ebaluazioa:

- a) Zerbitzuen kartak, foru lege honen VI. kapituluaren bidez xedatutakoaren arabera araututa.
- b) Kalitatearen Kudeaketarako Fundazio Europarraren (EFQM) Erabateko Kalitatearen Eredua.
- c) Ebaluazioaren Esparru Komuna Sektore Publikorako (CAF).
- d) Beste edozein metodo, oro har onartua, erabiltzaileen iritzia behar adina eta zehatz jasoko duena, hartutako zerbitzuekin zenbateraino dauden gustura, eta informazio horren ondoriozko hobekuntza programak ezarriko dituen. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa edo haren menpeko erakunde publikoak direnean, aldez aurretik homologatu beharko du metodoa Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatze Foru Batzordeak.

16. artikulua. Kanpoko ebaluazioaren sistema.

- 1. Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatze Foru Batzordeak burutuko du kanpoko ebaluazioa. Berak baimendutako entitate edo erakunde independenteak erabili ahal ditu, autonomoak eta objektiboak badira.
- 2. Unitate edo erakundeek egindako auto-ebaluazioetan oinarritutako azterketa sistematikoa izanen da ebaluazioa.

17. artikulua. Kalitatea hobetzeko programak.

Unitate edo erakunde eskudunen arduradunek, ebaluazioak aplikatuta ateratako informazioan oinarrituta, zerbitzuak hobetzeko programak bultzatuko dituzte. Ekintza horiek eta haien emaitza etorkizuneko ebaluazioetan zerbitzua berrikusteko hartu ahal dira kontuan, baita sarien faseko balorazioan ere, foru lege honen V. kapituluari aipatu bezala.

IV. KAPITULUA

Zerbitzuen kartak

18. artikulua. Kontzeptua eta hedadura.

1. Zerbituen Kartak jendearen esku jartzen diren dokumentuak dira eta Nafarroako administrazio publikoek erabiltzen dituzte herritarrei zerbitzu publikoen berri emateko.
2. Zerbitzuen kartetan administrazio publikoek beren borondatez hartutako konpromisoak sartzen dira, zerbitzu publikoak hobeki emateko; orobat, haiek beteko direla segurtatzen duten adierazleak. Ez dira xedapen arau-emaeak eta ez dute ondorio juridiko loteslerik sortzen.

19. artikulua. Edukia.

1. Zerbitzuen kartek argi eta garbi adieraziko dituzte edukiak, herritarrek ulertzeko moduan.
2. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren eta haren menpeko erakunde publikoen zerbitzuen kartetan alderdi hauek sartuko dira:

1) Orotarikoak:

- a) Zerbitzuen karta prestatzen duen organo edo erakundearen datu bereizgarriak.
- b) Burutzen dituen organo edo erakundearen helburu eta eskumenen deskripzio orokorra.
- c) Ematen diren zerbitzuen deskripzioa.
- d) Herritarrek eta erabiltzaileek zerbitzuak hobetzen lagundu edo parte hartzeko moduak.
- e) Prestazioei eta zerbitzuei buruzko arauen zerrenda.
- f) Iradokizunak eta erreklamazioak aurkezteko sistema.

2) Ematen diren zerbitzuei buruz hartzen diren konpromisoak, hala nola:

- a) Prozedurak izapidatu edo zerbitzuak emateko aurreikusitako epeak.
- b) Komunikazio eta informaziorako mekanismoak, jende ororentzakoak edo banakakoak.
- c) Jendeari erantzuteko ordutegia eta tokiak.
- d) Zerbitzua eskuratzen lagunduko duten oharrak eta hura emateko modua hobetuko dutenak.

- e) Konpromisoak betetzen diren edo ez ebaluatzeko adierazleak.
- f) Euskaraz arreta ematea eta tramitatzea, Euskarari buruzko Foru Legearekin bat.

3) Osagarriak:

- a) Zerbitzuak ematen dituzten bulego guztien posta-helbideak, telefono zenbakiak eta web guneak.
- b) Zerbitzuen kartaz arduratzen den unitatearen posta-helbidea, telefono zenbakia eta web gunea.
- c) Kudeaturiko zerbitzuen zabalkunderako bestelako argibideen aipamena.
- d) Ematen diren zerbitzuei buruzko bestelako datu interesgarriak.

20. artikulua. Prestakuntza.

Administrazioko organo eskudun bakoitzak prestatu eta kudeatuko ditu zerbitzuen kartak, eta administrazio osorako izan ahal dira, edo haren menpeko erakunde edo unitateetarako, nola ikusten den egokiena.

Zilegi izanen da kartak egitea, xedetzat zerbitzu bat izanen dutenak, zeinaren kudeaketan administrazio publikoen menpeko zenbait organok, erakundek edo unitatek parte hartuko baitute, horretarako behar den akordioa izenpetuta.

Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren kasuan, departamentu bakoitzak eta erakunde autonomo bakoitzak bere zerbitzuen karta prestatuko du, foru lege honek indarra hartu eta gehienez ere hiru urteko epean.

21. artikulua. Onarpena, zabalkundea eta jarraipena.

1. Kasu bakoitzeko organo eskudunak onartuko ditu zerbitzuen kartak.
2. Administrazio edo organo bakoitzak burutuko ditu bere zerbitzuen karta zabaltzeko eraginkorragotzat jotzen dituen ekintzak, eta erabiltzaileek ezagutzea bermatuko du, informatikako sistemen bidez edo jendea hartzeko bulego administratibo guztietan.
3. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren eta haren mepeko erakunde publikoen kasuan, zerbitzuen karten onespena Nafarroako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratuko da, orok jakin dezan.
4. Administrazio publiko bakoitza arduratuko da zerbitzuen karten jarraipena egiteaz egokia iruditzen zaion aldiro.

V. KAPITULUA

Sariak zerbitzu publikoen kalitateari

22. artikulua. Sustapena.

1. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioak zerbitzu publikoaren kalitatea sarituko du Nafarroako administrazio publikoetan, baita praktika egokiak ere. Horrela, aintzatetsi eta sarituko dira

herritarrendako zerbitzuaren kalitatea hobetzen nabarmendutako administrazioen menpeko organo eta entitateak, eta aintzatetsiko dira, halaber, zerbitzuen kalitatea hobetzeko ekimenak eta organo eta entitate horien arduradun eta enplegatu publikoak.

2. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioak zuzenean antolatu eta emanen ditu sariak; bestela, fundazioekin edo irabazi asmorik gabeko entitateekin lankidetzan, horiek Nafarroan badihardute kalitatea saritzeko lanetan Europar Batasunean onartutako irizpide eta bikaintasunaren ereduekin.

3. Sariak emateko, kontuan hartuko da erakundeak zer nolako kalitatea eskaintzen dien herritarrei, eta haien iritzia, zerbitzuaren erabiltzaile diren aldetik.

VI. KAPITULUA

Politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeko foru batzordea

23. artikulua. Zer den eta zer eginkizun dituen.

1. Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeko Foru Batzordea sortu da, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren organo kolegiatu gisa, Nafarroako administrazio publikoen politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeaz arduratzeko Nafarroako lurraldean.

2. Hauek dira Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeko Foru Batzordearen eginkizunak:

a) Gauza publikoak ebaluatzeko kultura bultzatzea Nafarroako administrazio publikoetan.

b) Planak prestatu eta organo eskudunari proposatzea, bere egin ditzan. Haietan, zerbitzu publikoak hobetzeko ekintzak eta zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko sistemak aurreikusiko dira, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioan eta haren erakunde autonomoetan txertatzeko.

c) Irizpide komunak prestatu eta metodologiak zehaztea, Nafarroako administrazio publikoek erabil ditzaten politika publikoen auto- ebaluazioetan, zerbitzu publikoen kalitatearen auto-ebaluazioetan eta zerbitzuen kartak prestatzeko.

d) Haien gain utzitako edo eskatzen zaizkien politika publikoen eta zerbitzu publikoen kalitatearen kanpoko ebaluazioa.

e) Foru lege edo dekretu mailako xedapen orokorren aurreproiektuen gaineko txostena egitea, politika publikoen eta zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioarekin zerikusia dutenean.

f) Kalitatearen ebaluazioari eta kudeaketari buruzko prestakuntza.

g) Zerbitzu publikoen ebaluazioaren gaineko informazioa bildu, aztertu eta, behar izanez gero, metodogiari buruzko proposamenak egitea eta gomendioak ematea.

h) Politika Publikoen eta Zerbitzu Publikoen Kalitatearen Ebaluazioari buruzko Erregistroa, foru lege honen bidez sortua, kudeatzea. Publikoa eta doanekoa izanen da eta, bertan, aplikatzen diren

ebaluazio sistemak gorde ahalko dira, baita prestatzen diren hobekuntza programak eta zerbitzuen kartak ere.

i) Ebaluazio arloari aplikatutako ikerketa bultzatzea, beste entitate publiko eta pribatu batzuekin lankidetzan.

j) Zerbitzu publikoen ebaluazioari eta kalitateari loturiko argitalpenak eta azterlanak sustatzea.

k) Nazioko zein nazioarteko erakunde metodologikoetan parte hartzea, eta antzeko organo eta entitateekin harremanak izatea autonomia erkidegoan, nazioan edo Europar Batasunean.

l) Nafarroako administrazio publikoen inguruan entitate independente publiko edo pribatuek egiten dituzten jarduketak kreditatzea eta, kasua bada, egiaztatzea, eta ebaluaziorako prozesuak eta metodoak homologatzea eta baimendutako profesional independenteak kreditatzea. Horretarako guztirako, behar diren protokoloak sustatuko dira, bermatzeko ezen profesionalak eta metodoak egiaztatu, kreditatu eta homologatzeko eginkizunak nazioaren eta nazioartearen erreferentzia-esparruan txertatzen direla.

m) Zerbitzu publikoei buruz herritarrek duten iritziari buruzko azterketak egitea, hobekuntzarako ekimen orokorrak proposatu ahal izateko eta herritarrei zerbitzu-ematearen kalitateari buruzko informazio orokorra helarazi ahal izateko.

l) m) Eragile sozioekonomikoak eta sektore publikoan kalitatea sustatzeko sektoreko profesional eta entitateak ordezkatzeko dituzten informazio-emaile funtsezkoekin komunikazioan egoteko sistema bat eratzea, eskainitako zerbitzuen kalitateari buruzko balorazioa osatzearren eta herritarren partaidetza sustatzearren.

3. Honela osatuko da Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeko Foru Batzordea:

a) Batzordeburua: Nafarroako Gobernuak erabaki bidez izendatuko du.

b) Kideak:

_Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuko ordezkari bat.

_Ekonomia eta Ogasun Departamentuko Informazioaren Gizarterako Zuzendaritza Nagusiko ordezkari bat.

_Toki Administrazio Departamentuko ordezkari bat.

_Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioko hiru ordezkari.

_Nafarroako Kalitatearen aldeko Fundazioko ordezkari bat.

Askatasun sindikalari buruzko Lege Organikoaren arabera ordezkaritzarik handienekoak diren bi sindikatuetatik ordezkari bana.

c) Idazkaria: funtzionario edo langile publiko bat, Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak izendatua.

Foru dekretu bidez zabaldu ahal da batzordearen osaera, politika publikoen eta zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioari zuzenean loturiko beste unitate edo entitate batzuk sartzeko.

Orobat, adituak edo entitateetako ordezkariak edo pertsonak gonbidatu ahal ditu batzordeak, landu beharreko gaia edo arloa zein den ikusita.

4. Bere xedeak bete daitezten, Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak eskuratzen dizkion bitarteko materialak eta giza baliabideak izanen ditu batzordeak, hari atxikita egonen baita.

24. artikulua. Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioarekin lankidetzan aritzeari buruzko akordioa.

Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeko Foru Batzordeak proposaturik, Nafarroako Gobernuak Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioarekin lankidetzan aritzeko akordio bat sina dadin sustatuko du, foru lege honek jasotako neurriak Nafarroako udal eta gainerako toki entitateetara hedatzea ahalbidetzeko.

VII. KAPITULUA

Herritarren eskariaren eta horien gogobetetasun-mailaren azterketa

25. artikulua. Definizioa.

1. Nafarroako administrazio publiko bakoitzak, erabiltzaileen iritzia jakiteko eta zerbitzuen kalitatea hobetzeko, eskariari buruzko azterlanak eta erabiltzaileek haien zerbitzuei dagokienez duten asebetetze-maila ebaluatzekoak egin ahalko ditu, horretarako ikerketa-teknika kualitatibo eta kuantitatiboak erabiliz.

2. Eskariari buruzko azterketen helburua izanen da jakitea erabiltzaileek zer behar eta zer itxaropen dituzten zerbitzuaren funtsezko alderdiei dagokienez; honakoei buruz, bereziki: zerbitzua izateko baldintzak, moduak eta bideak, eta erantzun-denborak. Azterketa horien aldizkakotasuna, ezartzekotan, zerbitzuen kartan ezarriko da.

3. Erabiltzaileen asebetetzea ebaluatzeko lanen helburua izanen da neurtzea horiek duten pertzepzioa organizazioari eta ematen dituen zerbitzuei buruz. Pertzepzioaren neurketak era sistematiko eta jarraian egingen dira.

26. artikulua. Fidagarritasun eta ziurtasun bermeak.

1. Ikerketa lanak diseinatzeko _inkestak, zundaketak, elkarrizketak, eztabaida taldeak edo beste edozein dela ere_, erabiliko diren erreferentzia-ereduek zerbitzu bakoitzaren ezaugarriak eta beharrak errespetatuko dituzte, erabiltzailearen ikuspegitik garrantzitsuak diren alderdiak edo ezaugarriak aurreikusiko dituzte eta bidea emanen dute emaitzak finkatzeko eta alderatzeko geroago.

2. Ikerketa lanek konfidentzialtasun bermeak izan beharko dituzte parte hartzen duten pertsonentzat, eta esparru metodologiko orokor baten baitan gauzatuko dira.

"27. artikulua. Emaitzak.

Ikerketa lanen emaitzak foru lege honetan jasotako neurriak gauzatzean erabiliko dira; bereziki, zerbitzuen kartak prestatzeko eta gaurkotzeko prozesuan, eta, kasua bada, hobetze etengabeko beste ekintza batzuei ekiteko.

VIII. KAPITULUA

Kexak eta iradokizunak

28. artikulua. Definizioa.

Nafarroako administrazio publiko bakoitzak zehaztuko du zer unitate arduratuko den edo diren kexen eta iradokizunen kudeaketaz, era horretan jaso eta tramitatu ahal izateko bai erabiltzaileek zerbitzu publikoak direla-eta adierazitako arrangurak bai zerbitzuen kalitatea hobetzeko ekimenak.

Halaber, unitate horrek erantzun bat eskaini beharko die herritarrei beren kexen edo iradokizunen ondorioz, eta eginiko jardueri nahiz, kasua bada, harturiko neurriei buruzko informazioa eman beharko die.

29. artikulua. Kexen eta iradokizunen aurkezpena eta tramitazioa.

1. Aurreko artikulua aitutzen duen unitateak administrazio publiko bakoitzaren barrenean duen kokalekua seinalizatuko da ikusi ahal izateko moduan, eta kokaleku hori erabiltzaileentzat egokiena izanen da, bertara iritsi eta erabili ahal izan dezaten.

2. Erabiltzaileek beren kexak edo iradokizunak aurkeztu ahalko dituzte bertara joanez, posta arruntez edo bitarteko telematikoak erabiliz. Posta elektronikoz edo internet bitartez aurkezturiko kexek interesdunaren sinadura elektronikoarekin edo administrazio publiko bakoitzak ezartzen duen sistema alternatiboarekin izenpetuta egon beharko dute.

3. Kexak edo iradokizunak aurkezten badira bertara joanez, haien jomuga den organo edo organismoak horretarako propio prestatutako inprimakia edo erregistroa bete eta sinatuko du erabiltzaileak. Erabiltzaileek nahi badute, kasuko funtzionarioek laguntza eman ahalko diete haien kexa edo iradokizuna adierazteko.

4. Kexak eta iradokizunak aurreko idatz-zatietan zehaztutako moduan adierazi ondoren, erabiltzaileei haiek aurkeztu izanaren frogak emanen zaie, unitateak adieraziko dien bitartekoa erabiliz.

5. Kexa eta iradokizunen iturri diren zioak, bai eta hizpide dituzten gaiak ere, identifikatzeko, kexak eta iradokizunak halako moduz sailkatuko dira non zerbitzua eman eta hobetzeari buruzko informazio muntaduna emanen baitute.

30. artikulua. Erantzuna.

1. Kexa edo iradokizuna jaso ondoren, 28. artikulua aipatzen duen unitateak hilabeteko epean informazioa emanen dio interesdunari eginiko jarduketei buruz.

2. Epe horren igarotzea eten ahalko da baldin eta interesdunari eskatu behar bazaio behar diren argibideak aurkez ditzan, hamar egun balioduneko epean, kexa edo iradokizuna behar bezala tramitatzeke.

3. Baldin eta, ezarritako epea igaro ondoren, administrazioaren inolako erantzunik ez badu jaso, herritarrak kasuko unitatearen gaineko agintea duen kontseilariarengana edo toki entitatearen lehendakariarengana jo ahalko du, ezertan galarazi gabe egokitzen jotzen den organoari eginiko eskuordetzea, erantzunik ezaren zergatiak jakiteko eta organo horiek behar diren neurriak hartzea proposa dezaten.

31. artikulua. Jarraipena.

Jasotako kexa eta iradokizunen jarraipenari buruzko informazioa, bai eta emandako erantzunena eta harturiko neurriena, kasua bada, urtero egingen den baterako oroit-idazki orokor eta departamentu-esparrukoan bilduko da.

32. artikulua. Ondorioak.

Foru lege honen arabera aurkezturiko kexek ez dute ezein kasutan izanen administrazio-errekurtsio kalifikaziorik, eta haiek aurkezteak ere ez ditu etenen indarreko araudian ezarritako epeak. Kexa horiek ez dute inola baldintzatzen prozeduran beren burua interesduntzat dutenek prozedura bakoitzari buruzko araudiari jarraituz gainerako akzioak edo eskubideak egikaritu ahal izatea.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Foru legearen aplikazioaren norainokoa

1. Foru lege honek indarra hartzen duenetik hiru urte igarota, Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeke Foru Batzordeak txosten bat egingen du foru legearen aplikazioaren norainokoari buruz eta proposatzeko modukotzat jotzen dituen hobekuntzei buruz. Txosten hori Nafarroako Gobernura igorriko da.

2. Nafarroako Gobernuak, txosten hori ikusirik, eta komenigarritzat jotzen badu, Nafarroako Parlamentura foru lege proiektu bat igorriko du, non jasoko baitira beharrezkoak diren aldaketak bai eta, kasua bada, Nafarroako administrazio publikoetan politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeke nahitaezko plan eta programak ezartzea.

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

Langile publikoen parte-hartzea

Nafarroako Gobernuak bultzada emanen dio langile publikoek kalitatearen sustapen eta kudeaketan parte hartzeari, eta horretarako, kasua bada, beharrezkoak diren lege-aldaketak eta prestakuntza-ekintzak abiaraziko ditu.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indarrik gabe gelditzen dira foru lege honetan ezarritakoaren kontrakoak diren maila bereko edo beheragoko xedapen guztiak.

AZKEN XEDAPENETAN LEHENA

Erregelamenduak emateko baimena

Nafarroako Gobernuak badu ahalmena foru lege hau garatu eta gauzatzeko behar diren erregelamenduzko arau guztiak eman ditzan.

AZKEN XEDAPENETAN BIGARRENA

Indarra hartzea

Foru lege honek indarra hartuko du Nafarroako ALDIZKARI OFIZIALean argitaratu eta biharamunean