

CONSUMER EROSKI

Administrazio elektronikoa: 18 udal webgune aztertu ditugu eta paper kontuak bideratzen saiatu gara

Udal Administrazioa Sarean: informazioa lortzeko ondo, beste urratsik egiteko, eskas



• Internet bidez saiatu gara paper kontu desberdinak egiten, hamar guztira eta udalerrri bakar batean ere ez dugu lortu hamarrak

egiterik

• Madrileko udal webguneak soilik eman die erantzuna guk egindako hamar eskaeretatik bosti

• Udal errolda agiria eskatzea eta gorabeheraren baten berri ematea dira tramiterik ohikoenak



Hiritar guztiok egiten dugu, nahi baino sarriago egin ere: udaletxera urbildu, ilaran egon, falta zitzaigun dokumenturen batekin itzuli, berriz joan datuak gaizki eman eta zuzendu behar genituelako eta antzekoak. Nekagarria, beti ere. Konponbidea Interneten legoke. Baina, momentuz, paper kontuak sarean konpontzea paperean da teoria polita, errealitatean ez hain erraza. Udal Administrazioak sarean informazioa eskaintzen du, bai, baina eginbeharra egiteko ez da nahikoa izaten Internetera jotzearekin. Hala esan lezake CONSUMER EROSKI-k 18 udalerrietako webguneen diseinua eta irisgarritasuna aztertu eta erabilera probak egin ondoren. Nota 'onargarria' baino ez dute lortzen gehienek eta askotan udal errolda agiria emateaz gain, ezer gutxitarako balio dute. Ohikoa da, baita ere, udaletxeari buruzko informazio instituzionala aurkitzea, beste ezeren gaineratik.

A Coruña, Alacant, Bartzelona, Bilbo, Kordoba, Granada, Logroño, Madril, Malaga, Murtzia, Oviedo, Iruña, Donostia, Sevilla, Valentzia, Valladolid, Gasteiz eta Zaragozan egin dugu gure azterketa. Gure aldizkariko adituek urriaren hasieran 360 eskakizun desberdin egin zituzten aipatutako Udalen webguneetan. Honakoak izan ziren bideratu nahi izan zituzten eskakizunak:

- Errolda agiria lortzea
- Kultur jardueraren baten izena ematea
- Norberak erabiltzeko kirol instalazioaren baten erreserba egitea
- Garraio publikoa erabiltzeko karneta egitea
- Udaletxean eginbeharren bat konpontzeko zita eska-tzea
- Trafiko isunik ote dugun begiratzea

- Etxean lanak egiteko baimena eskatzea
- Ezkontza zibilerako paperak betetzea
- Animalia arriskutsuen zerrendan gurea sartzea
- Beste edozein gorabeheraren berri ematea

Erabilera proba hori egiteko gure adituek Espainia osorako balio duen agiri digitala erabili zuten (zera da, sistema elektronikoren batean dagoen edozein erabiltzaile identifikatzeko agiria, dokumentu elektronikoak eta emailak sinatzeko ere balio duena). Hala ere, paper kontu errazena egiteko ez da beharrezkoa izaten eta teknikoek ez zuten erabili behar izan. Batzuetan sobera, beraz, eta beste batzuetan nahikoa ez. Bilbon, Bar-tzelonan, Valentzian, Alacanten, Gasteiz eta Donostian agiri digitala eskatzen da baina kasu honetan Erkidego Autonomoak ematen duena (ONA edo Izenpe Euskal Autonomia Erkidegoan, Idcat Catalunya eta Clau-ACCV Valentzian). Logroñon eta Oviedon, bestalde, ez bata, ez bestea: Udalak pasahitza eta gakoa eskatzen dizkie erabiltzaileei.



Udal Administrazio elektronikoren gabezia bakarra azpimarratzekotan, ostera, zera litzateke, sarean egin daitezkeenak gutxi direla. Informazioa aurki daiteke, bai, baina 18 udalerrri horietatik bakar baten ere ez da posible izan hamar eskakizunen gure zerrenda hori betetzea. Madrilen sei egin daitezke eta horixe da osatuena (errolda eskatu, kiroldegian erreserba egin, zita eskatu udaletxerako, multak begiratu, animalia arriskutsua udal zerrendan sartu eta gorabeheraren baten berri eman). Horrez gain, Madrileko udalak etxean lanak egin nahi dituenari edo kultur jardueraren baten izena eman nahi duenari behar diren paperak sarean eskuratzeko aukera ematen dio. Etxean bete eta gero udaletxera eraman ditzan. Informazioa osatua ematen du, gainera, Sarean egin ezin diren beste urrats administratiboak nola bideratu behar diren jakiteko. Balorazioa, beraz, 'oso ona'.

Bestalde, Bartzelona eta Zaragozan guk egin nahi genituen hamar eginkizunak neurri baten egiteko modua izan genuen. Paperak inprimatzeko aukera eskaintzen zitzaigun eta informazio osatua. Bi baino ez ziren arren, oso-osorik Internet bidez egin zitezkeen paper-kontuak. Malaga eta Gasteizen ere egoera antzekoa da, tramite partzialak egin litezke eta informazioa eskuratu baina kasu honetan ez zaigu esaten nola lortu udaletxean zerbait konpontzeko zita.

Kordoba, Oviedo, Valladolid, Donostia eta Murtzia dira arlo honetan gehien hobetu behar duten udal Administrazioak. Gure teknikoek ezin izan zituzten egin ezta proposaturiko eginbeharren erdiak ere eta informaziorik ere ez zuten aurkitu nola egin behar ziren jakiteko, behintzat.

Interneten argitu nahi diren kontuak eginda daudenean Bartzelona, Madril, Oviedo, Iruñea eta Gasteizko webguneek mezua erakusten diote erabiltzaileari bukatu duela esateko eta erreklamaziorik egin beharrez gero zein zenbaki eman behar duen jakin dezan.

[4tik 1. orria]

[Paper kontu ohikoenak >>](#)