



2021-2023 Komunikazio eta Gardentasun Plana

2021eko otsaila



Aurkibidea

0. Sarrera.....	2
1. Erakundearen egoeraren analisisa	4
➤ 1.1. Udalaren datuen fitxa.....	4
➤ 1.2. SWOTs (AMIA analisisa): egiturazkoa, barne- eta kanpo-komunikazioa	6
➤ 1.3. Hartutako erabakiak.....	36
2. Helburuak	37
➤ 2.1. Helburu estrategikoak.....	37
➤ 2.2. Helburu espezifikoak.....	38
3. Publikoak	38
➤ 3.1. Nagusiak	38
➤ 3.2. Bigarren mailakoak.....	39
4. Mezuak	49
➤ 4.1. Mezu estrategikoa	39
➤ 4.2. Publiko nagusiei egokitutako mezuak	39
➤ 4.3. Bigarren mailako publikoei egokitutako mezuak	39
5. Estrategia eta komunikazio- eta gardentasun-ekintzak	40
➤ 5.1. Barne komunikazioko ekintzak	42
➤ 5.2. Kanpo komunikazioko eta udal gardentasuneko ekintzak.....	51
6. Kronograma	70
7. Aurrekontua	73
8. Ebaluazio- eta jarraipen-metodoak.....	74
9. Bibliografia	77
10. Eranskinak.....	78



0. Sarrera

"2021-2023 Komunikazio eta Gardentasun Plan" honen helburu nagusia da Eibarko Udalaren barneko eta kanpoko komunikazioa sustatzea eta hobetzea, bai eta udal-gardentasuna ere, 2021-2023 aldirako.

Era berean, plan honen bidez, jarraipena eman nahi zaie erakundeak 2016an eta 2017an, hurrenez hurren, landutako eta garatutako lehen komunikazio- eta gardentasun-estrategiei.

Proiektu berria 2019-2023 agintaldiko planaren barruan dago, eta zeharka eragiten die Eibarko Udaleko arlo, zerbitzu eta unitate guztiei. Barne-mailan, plan honetan proposatutako jardueren eremua Eibarko Udala bera izango da (udal-arloak, -zerbitzuak eta -unitateak, bai eta udal-talde politikoak eta sindikatuak ere), eta, kanpo-mailan, Eibarko herritarrak eta gizartea bera, oro har, bai eta tokiko komunikabideak ere, nagusiki.

Plan berria egin eta ezarri ondoren espero diren onurak hauek dira: udal-arloen eta/edo -zerbitzuen arteko koordinazioa bultzatzea; eta herritarrek eta komunikabideek Udalarekiko harremanari buruz duten pertzepzioa hobetzea.

Komunikazio eta Gardentasun Plan berriaren edukia

Plan hau udaleko giza baliabideekin egin da, eta, lehenik eta behin, azterketa eta/edo diagnostiko orokor bat jasotzen du, Eibarko Udalak komunikazioaren eta gardentasunaren arloan duen egoera zehazteko. Azterketa egiteko, metodologia kualitatiboa aplikatu da, eta, erabilitako tekniken artean, honako hauek nabarmendu behar dira: **elkarrizketa, behaketa parte-hartzailea, inkesta, dokumentuen berrikuspena** (udal-planak eta -programak, memoriak) eta **udal-komunikaziorako hainbat kanal**, hala online nola offline (web-orria eta udal-mikrositeak, sare sozialak, informazio-buletinak edo *newsletter*ak, aplikazio mugikorra, aldizkariak eta liburuxkak).

Diagnostikoaren fasea 2020ko urria eta azaroa bitartean egin zen. Guztira, **19 elkarrizketa egin ziren**: hamabost udal arlo, zerbitzu eta unitateetako arduradunei, eta beste lau Udalbatzako hautetsiei (alkatea eta oposizioko talde politikoetako bozeramaileak).

Halaber, **220 inkesta** lortu ziren komunikazioaren eta udal-gardentasunaren egoera baloratzeko: horietatik 90 udaleko langileek, talde politikoek eta sindikatuak bete zituzten, eta beste 130 Eibarko herritarrek.

Azterketa egin ondoren, helburu estrategiko eta espezifiko batzuk zehaztu dira, bai eta horietako bakoitzari egokitutako publikoak eta mezuak ere.

Ondoren, hurrengo hiru urteetan egin beharreko hainbat ekintza estrategiko eta/edo hobekuntza-ekintza zehaztu dira. Horretarako, ekintza horien kronograma zehatza ere proposatu da, bai eta horiek gauzatzeko aurrekontua eta planaren ebaluazio- eta jarraipen-metodoak ere.

Komunikazioaren eta gardentasunaren arloan egindako lanak

Azken urteotan, Eibarko Udalak ekintza ugari egin ditu barneko zein kanpoko komunikazioa hobetzeko eta gardentasuna bultzatzeko.



Barne mailan, tresna berriak ezarri dira, Udal Intraneta esaterako, udal langile, alderdi politiko eta sindikatu guztientzat. Gainera, hainbat lantalde koordinatzea lortu da (E-Administrazioa, Komunikazioa, KTa, Euskararen Mahaia) erakundearentzat funtsezkoak diren zenbait proiektu lortzeko, eta hainbat udal-arlo, zerbitzu eta unitatetan egindako bileren kopurua handitu da, langileen arteko komunikazioa hobetzeko, besteak beste.

Kanpoko mailan, aurreko komunikazio-planean jasota zeuden ekintzak arrakastaz egin dira: www.eibar.eus udalaren web-orria berriz diseinatzea; mikrositeak sortzea eta eguneratzea (Kultura, Gardentasuna, datu irekiak eta herritarren parte-hartzea; Berdintasuna-Andretxea zerbitzua; Armagintzaren Museoa, Ego Ibarra); sare sozialak eta berehalako mezularitzako aplikazioak ezartzea (Telegram eta WhatsApp), edo aplikazio mugikor bat egitea Android eta IOSen, "Eibarko Udala" izenarekin, beste askoren artean.

Gardentasunari dagokionez, Eibarko Udalaren mikrosite propio bat sortzeaz gain (Gipuzkoako Foru Aldundiaren "Gipuzkoa Irekia" plataformarekin lotuta dago), honako ekintza hauek bultzatu dira, besteak beste: 2017an, udal-aurrekontuei buruzko webgune bat argitaratu zen, Fundación Ciudadana CIVIOrekin lankidetzan; administrazio-prozedura berri bat sortu zen, informazio publikoaren eskaerak behar bezala izapidetzeko; kanpaina informatibo bat egin zen, Eibarko etxeetan aurrekontu-informazioari buruzko triptiko bat postontzietan banatuz; 2019an, Eibarko Udalak 'Etorkizuna Eraikiz' Biltzarrean parte hartu zuen, Gipuzkoako Foru Aldundiak antolatua, toki-administrazioaren barruan gardentasunari dagokionez erreferente gisa; eta, 2020an, udalaren lehen Etika eta Gobernu Onaren Kodea egin zen.

Era berean, 2018 eta 2020 bitartean, Eibarko Udaleko arlo, zerbitzu eta unitate guztietako 15 zerbitzu-karta egin ziren, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko 2/2016 Legearen 45. artikulua betez, eta zerbitzu-karta berriak prestatzen ari dira.

Egindako lan handiari esker, Eibarko Udalak % 90 baino gehiago betetzen ditu **abenduaren 9ko 19/2013 Legeak, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoak, eta apirilaren 7ko 2/2016 Legeak, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoak** (VI. Kapituluak. Gobernu irekia. Gardentasuna, datu irekiak eta herritarren parte-hartzea), ezarritako betebeharrak. Eta, gainera, 2018tik, 4. postuan dago Euskadiko udal gardenenen zerrendan, Dyntra plataformak egina. Estatu mailan, plataforma beraren arabera, 11. postuan zegoen 2020ko abenduan.

Bestalde, gardentasuna behar bezala planifikatu eta kudeatzeko, kontuan hartu beharko dira beste araudi batzuk, hala nola **128/2016 Dekretua, irailaren 13koa, Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordearena**, edo **4/2014 Foru Araua, otsailaren 6koa, Gardentasunari eta Informazio Publikoaren Sarbideari buruzkoa**.

Eta, jakina, **Euskal Sektore Publikoaren Gardentasunaren, Herritarren Partaidetzaren eta Gobernu Onaren Legea**, zeina, aspaldidanik, Legebiltzarrean izapidetzen ari baita.

1. Erakundearen egoeraren analisia

1.1. Eibarko Udalaren datuen fitxa

Izena	Eibarko Udala
Egitekoa edo xedea	Zerbitzuak ematea eta proiektuak zorrotasunez, eraginkortasunez eta erantzukizunez garatzea, eibartarren eguneroko bizitzari eta ongizateari modu esanguratsuan eragiten dieten beharrei erantzuteko, eta interes desberdinen arteko bizikidetza eta gizarte-kohesio handiagoa bultzatzea.
IFK	P2003100A
Lan egiten den tokia	Eibar
Harremanetarako datuak	Untzaga plaza, 1. 20600 Eibar - Tfnoa.: 943 70 84 00 Faxa: 943 70 84 16 pegora@eibar.eus / www.eibar.eus
2020ko Aurrekontua	45.951.342,86 €
Diru-laguntzak ematen dituzten entitateak	Administrazio publikoak (Gipuzkoako Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritza, Gobernu zentrala)
Eibarko Udaleko langileak	
➤ Kontrataturako pertsonak	250 langile baino gehiago
➤ Mendeko entitateak	Udal Kirol Patronatua
➤ Presidentea	Miguel de los Toyos, Alkatea

✓ Egitekoa edo xedea

Eibarko Udala administrazio publikoa da, hautetsiek eta talde profesionalek osatua, eta herritarren zerbitzura dagoena. Zerbitzuak ematen ditu eta proiektuak gauzatzen ditu zehaztasunez, eraginkortasunez eta erantzukizunez, eibartarren eguneroko bizitzan eta ongizatean nabarmen eragiten duten beharrei erantzuteko, eta interesen arteko bizikidetza eta gizarte-kohesio handiagoa bultzatzeko.



✓ Ikuspegia

Eibarko Udalak erreferente, berritzaile, parte-hartzaile eta gardena izaten jarraitu nahi du. Herritarrekiko orientazioagatik aintzatesten den udala, eibartarrak hurbiletik eta modu pertsonalizatuan artatzen dituen, entzuten eta erantzuten diena. Bere helburuekin konprometitutako erakundea izan nahi du, eta pertsonak erakundearekiko eta erakundeak pertsonetikiko duten konpromisoa sustatu nahi du.

Horrez gain, Eibarrek pertsonentzako hiria izan nahi du. Hiri irekia, elkarlanekoa, plurala, integratzailea, solidarioa eta erakargarria, kudeaketa aurreratua duena, eta gobernantza-eredua adostasun politikoan, parte-hartzean eta gardentasunean oinarritzen dena. Era berean, Udalak bere interes eta behar guztiak asetzen dituen hiria nahi du, enpresa- eta gizarte-proiektu berritzaileak ezartzen eta garatzen lagunduko duena, pertsonak eta natura- eta ondare-baliabideak kontuan hartzen dituen hirigintzaren bidez.



1.2. SWOTS (AMIA analisia): egiturazkoa, barne- eta kanpo-komunikazioa

Eibarko Udalari buruz egindako azterketa hiru AMIA dokumentutan laburbiltzen da (ahuleziak, mehatxuak, indarguneak eta aukerak). Dokumentu horiek erakundearen egungo egoeraren erradiografia dira, erakundearen egiturari, barne-komunikazioari eta kanpo-komunikazioari erreparatuta.

AHULEZIAK	INDARGUNEAK
<p>Plangintzarik eza</p> <p>Udal langileentzako espazio falta</p> <p>Udal langileen batez besteko adina</p>	<p>Aurrekontu orokorra handitzea krisi-egoerari, osasun-egoerari, egoera ekonomikoari eta sozialari aurre egiteko</p> <p>Profesional-talde finkatua eta esperientziaduna</p> <p>Langile berrien harrera ona</p> <p>Udaletxearen kokapen egokia</p> <p>Komunikazio-lanetarako partida espezifikoko bat egotea</p> <p>Komunikazio eta Gardentasun Plan berria egitea</p> <p>Udal-komunikazioa eta -gardentasuna bultzatzeko teknikariak egotea</p>
MEHATXUAK	AUKERAK
<p>Diru-sarrerak eta gastuak egokitzea eta/edo murriztea aurrekontu-partidetan 2021ean</p>	<p>Komunikaziorako langile berriak kontratatzea, Lanbideren diru-laguntzen bidez</p> <p>Praktiketako hitzarmenak sortzea hainbat unibertsitaterekin</p>

1.TAULA: EGITURAZKO AMIA.



AHULEZIAK

- **Plangintzarik eza:** egindako azterketaren ondoren, oraindik ere antzeman da epe luzerako proiektuen plangintzarik eza udal-arlo eta -zerbitzu jakin batzuetan. Hala uste dute, behintzat, langile askok. Adibide gisa, oraindik ez da ezagutzen, modu publikoan, 2019-2023 agintaldiko plana edo gobernu-programa bera zein den.
- **Udal langileentzako espazio falta:** beste ahulgune nagusietako bat da udal-jabetzako eraikinetan (Udaletxea, Portalea...) ez dagoela espaziorik langile berriak kokatzeko eta/edo beste eremu, zerbitzu eta unitate batzuetako langileak berrantolatzeko.
- **Udal langileen batez besteko adina:** zalantzarik gabe, Udalak berak eta, zehazki, Antolakuntza eta Langileriaren arloak oso kontuan hartu beharreko gaia da, udal-plantillaren batez besteko adina 50 urtetik gorakoa baita, eta hainbat sailetan erretiro ugari aurreikusten dira epe labur edo ertainean.

MEHATXUAK

- **Diru-sarrerak eta gastuak egokitzea eta/edo murriztea aurrekontu-partidetan 2021ean:** Covid-19ak eragindako osasun-, ekonomia- eta gizarte-krisiaren ondoren, erakunde publiko guztiek edo gehienek doikuntza ugari egin behar izan dituzte aurrekontuetan, eta hainbat talka-plan onartu behar izan dituzte, bizi dugun egoera korapilatsua arintzeko. Bestalde, Eibarko Udala ere ez da gai horretatik kanpo geratu; izan ere, gastuen eta diru-sarreraren hasierako aurreikuspen askok kalte handia jasan dute, eta eten egin dira premia handiagoko beste gai batzuetara bideratzeko. Eta, aurrekontu globala murriztu ez arren, zantzu guztien arabera, 2021ean aurrekontu-partidak batzuk murriztu eta/edo doitu egingo dira ("Informazioaren gizartea" partida barne), eta udal-baliabideen zati handi bat gizarte-ekimenetara eta behar handiena duten gizarteko sektoreetara bideratuko da.

INDARGUNEAK

- **Aurrekontu orokorra handitzea krisi-egoerari, osasun-egoerari, egoera ekonomikoari eta sozialari aurre egiteko** 2020ko hasierako aurrekontua guztira 45.951.342,86 eurokoa izan zen (2019an baino handiagoa, 39.007.467,54 euroan onartua izan zena), baina 2020ko maiatzean Covid-19aren pandemiak eragindako krisi ekonomiko eta sozialari aurre egiteko onartutako talka-planaren ondoren, haren zenbatekoa 2,6 milioi euro baino gehiago handitu zen. Kopuru hori industria, merkataritza, ostalaritza eta gizarte alorretara bideratu zen.
- **Profesional-talde finkatua eta esperientziaduna:** udal-langile gehienek esperientzia handia dute beren sektorean, eta ezagutza-maila egokia dute beren eginkizunak betetzeko. Udal-organigrama lizentziadunek eta diplomadunek osatzen dute, bai eta lanbide-heziketako, batxilergoko eta derrigorrezko bigarren hezkuntzako ikasketak dituzten guztiek ere. Eibarko Udaleko Langileen Plantilla eta Lanpostuen Zerrenda (LPZ) Estatuko,



Administrazio Orokorreko, Administrazio Bereziko eta lan-kontratudun plantillako behin-behineko langileek eta funtzionarioek osatzen dute.

- **Langile berrien harrera ona:** arloetako arduradunei egindako elkarrizketetatik ondorioztatzen da harrera ona egiten zaiela erakundeko kide izatera sartzen diren langile berriei. Guztiek dituzte, lehenengo egunetik, beren eginkizunak eraginkortasunez betetzeko behar dituzten jarraibideak eta tresnak.
- **Udaletxearen kokapen egokia:** Eibarko Udala hiriaren erdigunean dago, Untzaga plazako 1. zenbakian. Eraikina hain erdigunean egoteak abantaila argia dakar bertara sartzeko, bai udal langileentzat, bai herritarrentzat.
- **Komunikazio-lanetarako partida espezifiko bat egotea:** 2016-2019 Komunikazio-estrategia abian jartzean, 2017an, "Informazioaren gizartea" (491.00) aurrekontu-partida sortu zen, berme guztiarekin ekiteko udal-komunikazioaren eta -gardentasunaren esparruan gastu ekonomikoa dakarten ekintza edo ekimen guztiei.
- **Komunikazio eta Gardentasun Plan berria egitea:** duela lau urte komunikazioaren eta gardentasunaren arloan aurrez egindako bi estrategiak erabakigarriak izan ziren zeuden ahulgune, mehatxu, indargune eta aukera nagusiak detektatzeko, bai eta ekintza ugari proposatzeko ere, urte hauetan guztietan udalaren marka-irudia hobetzeko eta hurbilago eta gardenago dagoen erakunde gisa kokatzeko aukera eman baitute. Hala eta guztiz ere, oraindik bide luzea dago egiteko, eta Plan hau ezinbesteko tresna da alderdi guztietan komunikazioa bultzatzen jarraitzeko.
- **Udal-komunikazioa eta -gardentasuna bultzatzeko teknikariak egotea:** beste indargune argi bat da erakundean langile kualifikatuak izatea estrategia hau landu eta ezartzeko, bai eta komunikazioaren eta gardentasunaren arloetan egon daitezkeen beharrak betetzeko ere. Gaur egun, Eibarko Udaleko Lanpostuen Zerrendak (LPZ) plaza huts bat jasotzen du "Komunikazio eta Gardentasun Teknikari" lanposturako, teknikari batek betetzen duena. Hala eta guztiz ere, administrazio-eredu berriak eta egungo premiek eta eskakizunek, horietako asko araudi berrietatik eratorriak, batzuetan laguntzako langileen zuzkidura gehigarria behar izatea eragiten dute.

AUKERAK

- **Komunikaziorako langile berriak kontratatzea, Lanbideren diru-laguntzen bidez:** aurreko puntuan adierazitakoaren harira, komunikaziorako aldi baterako langileak kontratatzea, Lanbideren hainbat programaren bidez, aukera argia da egon daitezkeen beharrei erantzuteko eta zerbitzu hobea eskaintzen laguntzeko, komunikazio- eta gardentasun-teknikariarekin eta Alkatetzarekin koordinatuta. Langile horiek sostengu gehigarri bat eman eta/edo izan daitezke udalaren web-orria eta mendeko beste webgune batzuk, sare sozialak eta Udal Gardentasunaren Ataria antolatzeko eta kudeatzeko, adibidez.



- **Praktiketako hitzarmenak sortzea hainbat unibertsitatekin:** hainbat unibertsitatetako (EHU-UPV, Deustuko Unibertsitatea, Mondragon Unibertsitatea) ikasle bat edo gehiago sartzea, praktika-hitzarmen baten bidez, aukera argia da Komunikazio Zerbitzua indartzeko, komunikazio eta gardentasuneko udal-technikariarekin eta Alkatetzarekin lankidetzan.



AHULEZIAK	INDARGUNEAK
<p>Komunikazioari buruzko pertzepzio urria eta/edo moderatua udal-arlo eta -zerbitzuetan</p> <p>Ez da bilerarik egiten hainbat arlo eta/edo zerbitzutan</p> <p>Udal-plan eta -programarik eta memoriarik eza</p> <p>Zuzendaritza Batzordean (Zuzendaritza Topagunea) hartutako proiektuen eta erabakien berri ez ematea</p> <p>Udal-langileen eta kargu politikoen arteko komunikazio eskasa</p> <p>Gehiegizko sakrifizioa proiektu estrategikoak lortzeko</p> <p>Langile berrientzako ongietorri-protokolorik ez</p> <p>Ikusizko identitate korporatiboaren eskuliburu zaharkitua</p> <p>Krisi-komunikaziorako eskulibururik eta krisi-talde ofizialik ez izatea</p>	<p>Udal plantilla trinkoa</p> <p>Esperientziadun langileak</p> <p>Harreman pertsonal egokiak</p> <p>Barne-komunikazioa errazten duten eskuliburuak izatea</p> <p>Udal intranet berria sortu izana</p> <p>Udaleko langileen gogobetetasuna ezarritako komunikazio-kanalei dagokienez</p> <p>Udal-langileen gogobetetze moderatua, barneko eta kanpoko komunikazioaren hobekuntzari eta/edo bilakaerari dagokionez</p> <p>Udal Artxiboaren existentzia 1548tik</p>
MEHATXUAK	AUKERAK
<p>Udal langileen motibazio falta eta Udaleko kide izatearen sentimendurik eza</p>	<p>Teknologia berrien erabilera</p> <p>Komunikazioa errazteko prozedura espezifikoak sortzea</p>

2.TAULA: BARNE KOMUNIKAZIOKO AMIA.

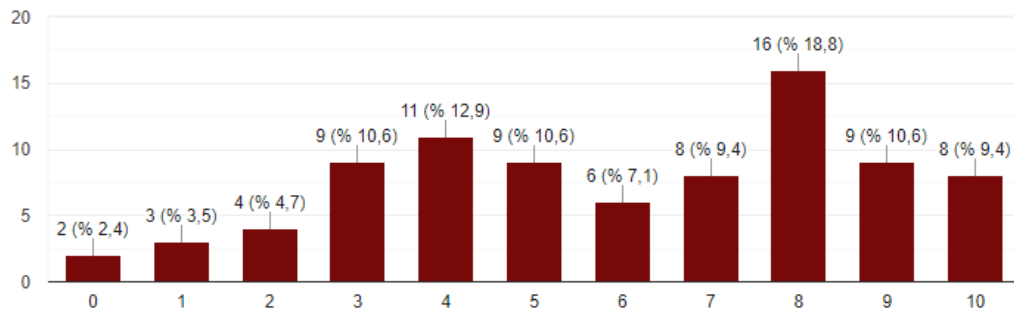
AHULEZIAK

- **Komunikazioari buruzko pertzepzio urria eta/edo moderatua udal-arlo eta -zerbitzuetan:** udal-langileek betetako inkesten arabera, udal-sailen artean dagoen komunikazioa hobetu daiteke oraindik.

Arloko lankideekin duten komunikazioari dagokionez, langileen asebetetze-maila 5,976 puntukoa da 10 punturen gainean; erakundeko gainerako sailekin dituzten harremanek eta/edo komunikazioek, berriz, 10etik 4,988 puntutan balioesten dute.

Zenbateraino zaude gustora zure saileko edo zerbitzuko lankideen arteko barne komunikazioarekin?

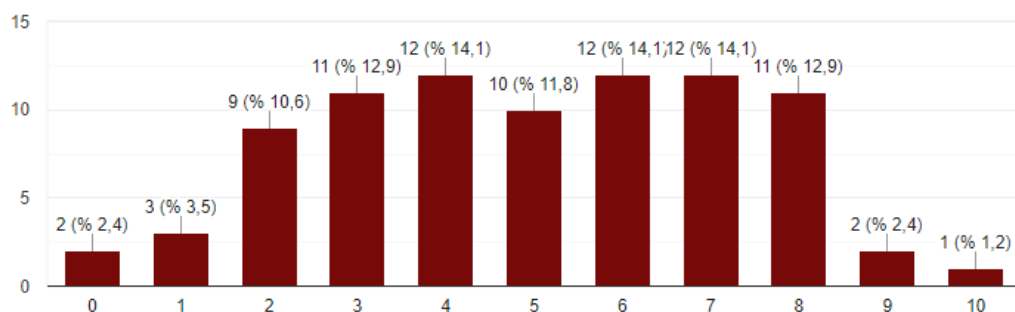
85 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 5,976 puntu 10etik.

Zenbateraino zaude gustora Udaleko gainerako sailekin edo zerbitzuekin zure sailak edo zerbitzuak duen komunikazioarekin?

85 erantzun

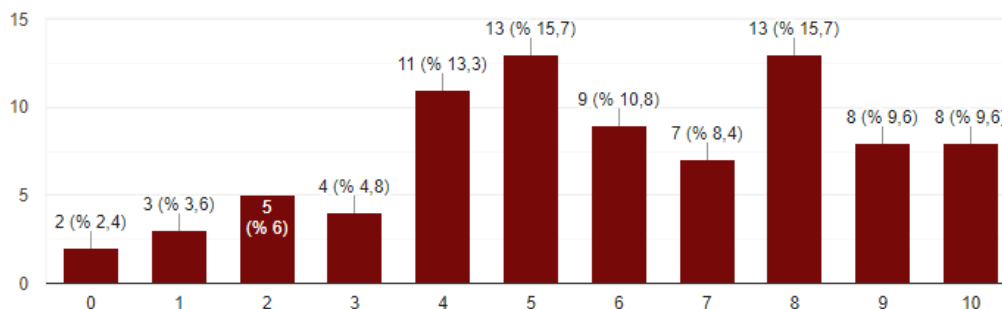


Batez besteko puntuazioa: 4,988 puntu 10etik.

Bestalde, inkesta bete zuten langileen multzoak 10etik 5,939 puntuko balorazioa eman zion bere arloko arduradunarekiko komunikazioaren eraginkortasunari, eta horrek hobekuntza-marjina nabarmena adierazten du.

Nola baloratzen duzu eraginkortasuna komunikazioan zure arduradunarekin?

83 erantzun

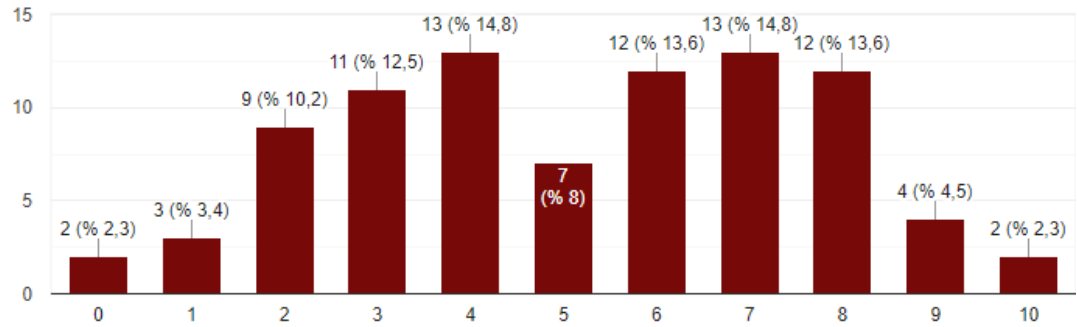


Batez besteko puntuazioa: 5,939 puntu 10etik.

- **Ez da bilerarik egiten hainbat arlo eta/edo zerbitzutan:** sail gehienetan, salbuespenak salbuespen, ez da aldizkako bilerarik egiten erakundearen interes orokorreko gaiak lantzeko. Hala ere, kasu askotan, bilerak antolatzen dira arlo, zerbitzu edo unitate bakoitzari eragiten dioten gaiak lantzeko. Dena den, kasu gehienetan, ez da gai-zerrendarik bidaltzen eta ez dira dagozkion aktak idazten.
- **Udal-plan eta -programarik eta memoriarik eza:** gaur egun, udal-arlo batzuek oraindik ez dituzte beren plan, programa eta/edo urteko memoria ofizialak. Udalbatzak onartutako dokumentu ofizial guztiak, berriz, Udal Gardentasunaren Atarian kontsulta daitezke.
- **Zuzendaritza Batzordean (Zuzendaritza Topagunea) hartutako proiektuen eta erabakien berri ez ematea:** Udaleko langile askok oraindik ez dakite zein diren arloetako arduradunen hamabostean behingo bileran jorratu ohi diren zeharkako eta/edo garrantzi handiagoko gaiak, ez baitaie horren berri ematen, arduradun guztiek horretarako konpromisoa hartu zuten arren.

Udalak komunikazio eraginkorra eta kalitatezkoa bultzatzen duela uste duzula?

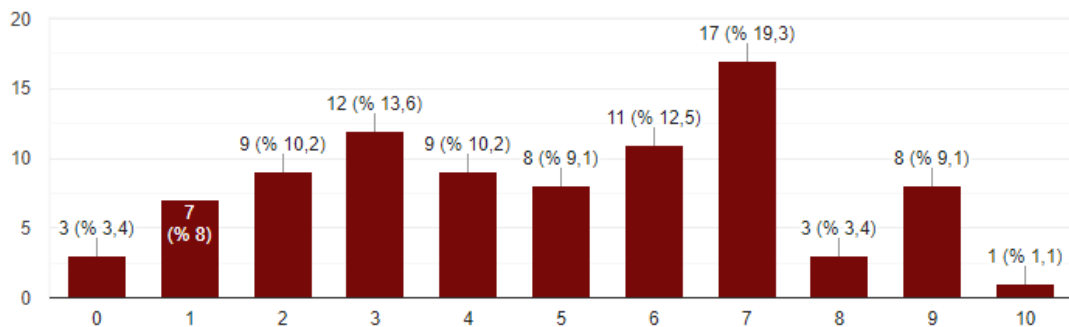
88 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 5,181 puntu 10etik.

Udalak sail eta zerbitzuen inguruko informazioa modu argian, errazean eta behar adina ematen duela uste duzula?

88 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 4,863 puntu 10etik.

Zentzu horretan, langileek udal-komunikazioaren eraginkortasuna eta kalitatea 5,181 puntutan kalifikatu dute 10 puntutik; aldiz, uste dute Udalak argi, erraz eta behar adina informatzen dituela udal-arloekin eta -zerbitzuekin lotutako gaiak 4,863 puntutan, 10 puntutik.

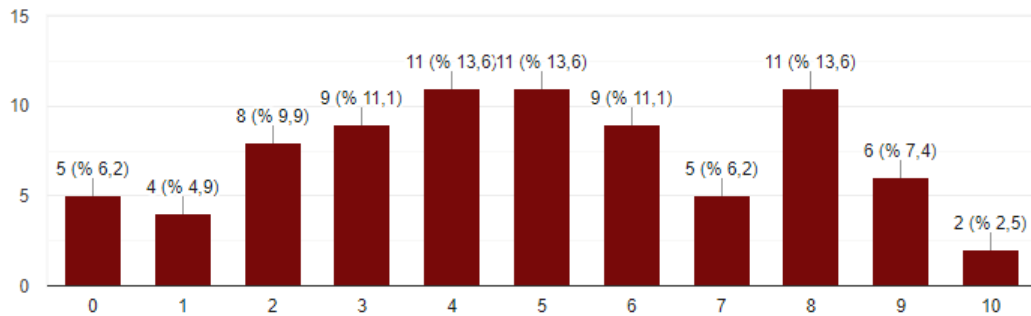
- **Udal-langileen eta kargu politikoaren arteko komunikazio eskasa:** langileek arduradun politikoekin eta Udaltzako gainerako hautetsiekin duten komunikazioarekiko gogobetetze-mailari dagokionez, emaitzak honako hauek dira:
 - Arloko arduradun politikoarekin duten komunikazioarekiko asebetetze-maila: **10etik 4,901 puntu.**
 - Gobernu-taldeko kideekin duten komunikazioarekiko gogobetetze-maila: 10etik **4,102 puntu.**
 - Oposizioko gainerako zinegotziekin duten komunikazioarekiko gogobetetze-maila: 10etik **3,787 puntu.** Eta, zehazki:



- Eibarko EAJ-PNVko hautetsiekin, **10etik 3,718 puntu.**
- Eibarko EH-Bilduko hautetsiekin, **10etik 4,75 puntu.**
- Elkarrekin Podemos Eibar taldeko arduradun politikoarekin **10etik 3,906 puntu.**

Zenbateraino zaude gustora zure saileko arduradun politikoaren eta zure arteko komunikazioarekin?

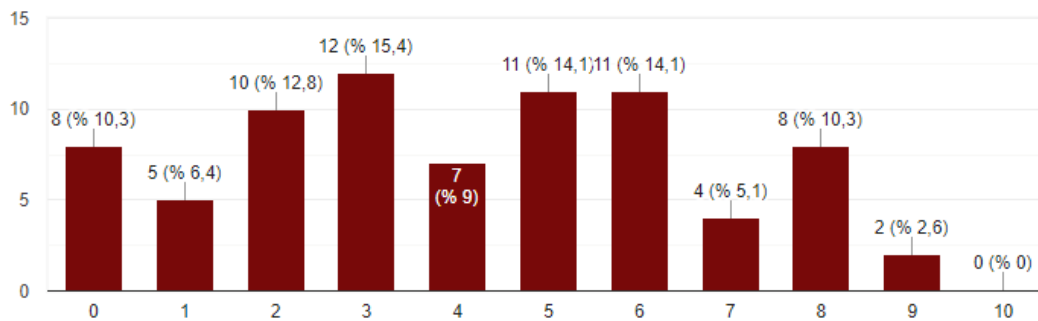
81 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 4,901 puntu 10etik.

Eta zenbateraino zaude gustora Gobernu taldeko gainontzeko kideen eta zure arteko komunikazioarekin?

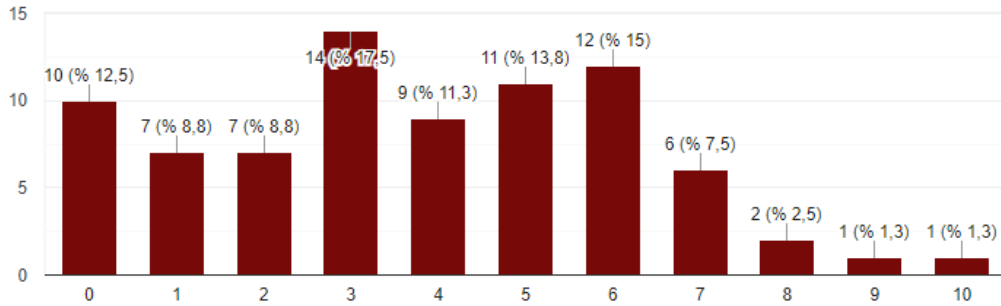
78 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 4,102 puntu 10etik.

Zenbateraino zaude gustora oposizioko zinegotzien (Eibarko EAJ-PNV, EH-Bildu eta Elkarrekin Podemos) eta zure arteko komunikazioarekin?

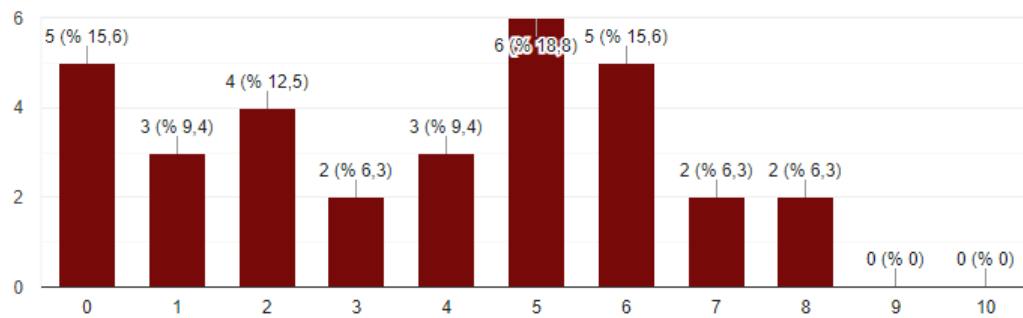
80 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 3,787 puntu 10etik.

Zehazki, zenbateraino zaude pozik Eibarko EAJ-PNV Udal Taldeko zinegotzien eta zure arteko komunikazioarekin?

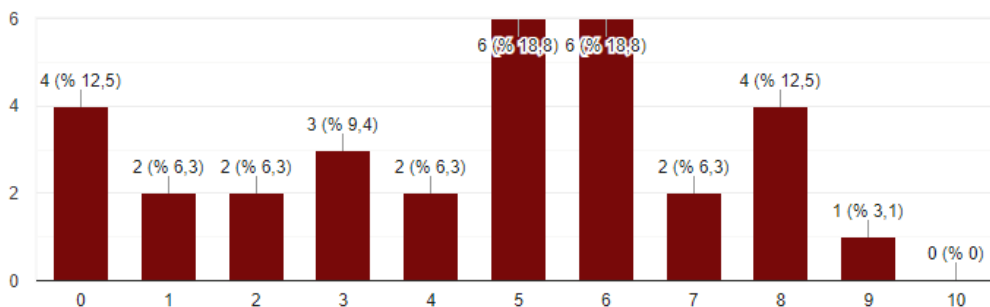
32 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 3,718 puntu 10etik.

Eta zenbateraino zaude pozik Eibarko EH-Bildu Udal Taldeko zinegotzien eta zure arteko komunikazioarekin?

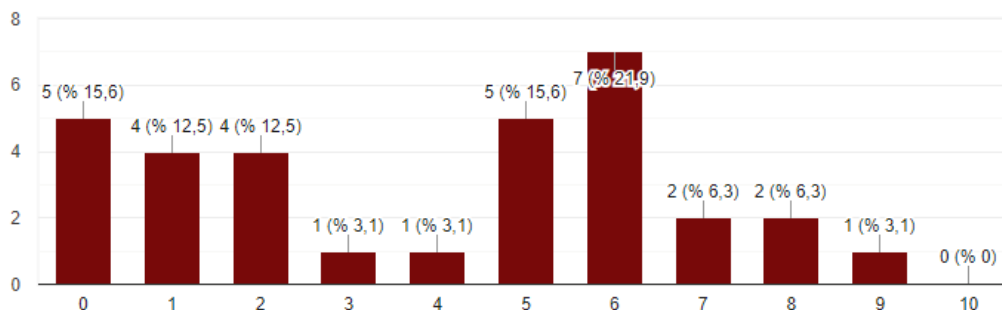
32 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 4,75 puntu 10etik.

Eta zenbateraino zaude pozik Elkarrekin Podemos Eibar Udal Taldeko zinegotziaren eta zure arteko komunikazioarekin?

32 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 3,906 sobre 10.

- **Gehiegizko sakrifizioa proiektu estrategikoak lortzeko:** udal-sailek sarritan izaten duten lan-karga handia dela eta, batzuetan zaila izaten da denbora eta ahaleginak dedikatzea teknikarien eta/edo administrariaren parte-hartzea beharrezkoa den beste proiektu estrategiko batzuei (E-Administrazioa, Errebal, Euskararen Plan Estrategikoa 2016-2025, Komunikazio-eta gardentasun-estrategiak...).
- **Langile berrientzako ongietorri-protokolorik ez:** gaur egun, oraindik ez dago ongietorri-protokolo ofizialik erakundeko langile berrientzat. Eskuliburu horrek Udalaren alderdi garrantzitsuenak (historia, balioak, egitura, arauak, eskumenak, prozedurak...) biltzen dituen gida praktikoa izan beharko luke, eta langile guztiei eskubide eta betebeharrak nagusien berri eman beharko lieke.



- **Ikusizko identitate korporatiboaren eskuliburu zaharkitua:** 2003an, Eibarko Udalaren identitate bisual korporatiboaren azken proiektua onartu zen, non erakundearen logotipoaren formatuak jasotzen diren (normala eta bektoriala), baita eskuliburua behar bezala erabiltzeko jarraibide orokor batzuk ere. Hala eta guztiz ere, udalaren logotipoa eta marka nagusia eta gainerako sailtako logotipoak zaharkituta geratu dira, eta ez dira erabiltzen; beraz, beharrezkoa da marka instituzionalaren irudia berritzea, bai eta gaur egungo benetako premiekin bat datorren identitate bisual korporatibo modernoaren eskuliburua egitea ere. Etorkizuneko eskuliburuak bermatu beharko du erakunde-irudi bakarra, koherentea, garbia eta berezia proiektatuko dela. Eta, horretarako, funtsezkoa izango da nortasun instituzionala komunikazio-euskarri guztietan aplikatzeko ardura duten pertsona guztiek etorkizuneko dokumentuaren jarraibideak betetzea.
- **Krisi-komunikaziorako eskulibururik eta krisi-talde ofizialik ez izatea:** nahiz eta Covid-19aren pandemiak eragindako egungo krisi sanitario, ekonomiko eta sozialak problematikari helduko zion batzorde bat sortzeko balio izan zuen, erakundeko hainbat arduradun teknikok eta politikok osatua, oraindik ez dago lantalde ofizialik, ez eta krisi komunikaziorako eskulibururik ere, aurre egin ahal izateko Udalari zuzenean edo zeharka eragin diezaioketen oraingo krisi honi zein etorkizunean sor daitezkeenei. Hori guztia ezinbestekoa da erakundearen izen ona mantentzeko eta modu arduratsu eta gardenean komunikatzeko.

MEHATXUAK

- **Udal langileen motibazio falta eta Udaleko kide izatearen sentimendurik eza:** mehatxu nagusia da langileak ez duela erakundekoa izatearen sentimendua eta motibazio nahikorik, eta, ondorioz, ez duela ahaleginik egiten barne-komunikazioa eta gardentasuna hobetzeko. Beraz, funtsezkoa da erakundea osatzen duten teknikariek eta politikariek lan handia egitea plan honetan planteatutako helburuak lortzeko.

INDARGUNEAK

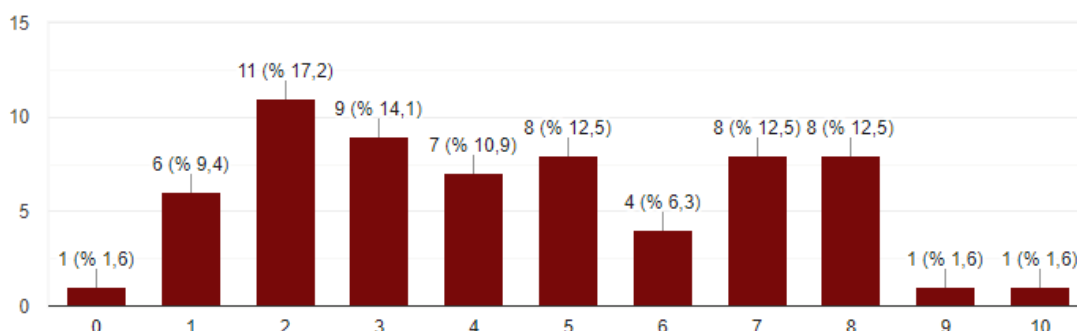
- **Udal plantilla trinkoa:** 2015ean, Gobernu Zabalik Ordezkaritza sortu zen. Horren bidez, gardentasunarekin eta komunikazio instituzionalarekin lotutako gai guztien jarraipena egiten da, eta barne mailako informazioaren eta komunikazioaren fluxua errazten da.
- **Esperientziadun langileak:** langile askoren ibilbideak eta eskarmentu handiak langileriaren berme dira, eta behargin guztiak udaleko proiektuetan inplikatzeko funtsezkoa da zenbait arlo eta zerbitzuek ondo funtziona dezaten. Horrek, zalantzarik gabe, barne-komunikazioa errazten du erakundearen arlo askotan.
- **Harreman pertsonal egokiak:** egindako elkarrizketetatik eta inkestetatik antzematen da zenbait arlotan proiektuak behar bezala planifikatzen eta gauzatzen direla, barne-komunikazioa eta lankideen arteko harremanak errazten dituztenak.
- **Barne-komunikazioa errazten duten eskuliburuak izatea:** badira urte batzuk erakundearen egiten den barne- eta kanpo-komunikazioko lana errazten duten hainbat gida edo eskuliburu

daudela. Hona hemen gidaliburuetakoz batzuk: "Udal langileentzako eskuliburua", "Estilo gida: komunikazioa webgunean eta sare sozialak", "Estilo-liburua eta webgunerako gida azkarra" edo "Udal Intraneta erabiltzeko gida", adibidez. Era berean, 2015-2019 agintaldian, barneko komunikazio-protokolo bat onartu zen, bai eta dokumentu bat ere, www.eibar.eus web-orrian edukiak argitaratzeko irizpideak eta erabilerak zehazten dituena. Edonola ere, beharrezkoa da dokumentu guztiak berrikustea.

- **Udal intranet berria sortzea:** 2019. urtearen hasieran udal intraneta jarri zen martxan, udal sailen eta langileen arteko barne-komunikazioa errazteko. Hala ere, tresna ez da guztiz atsegina eta intuitiboa eguneroko lanean erabiltzen duten langile askorentzat, 10etik 4,468ko puntuazioa eman baitzioten aplikazioaren diseinuari eta irisgarritasunari. Beraz, datu horrek argi adierazten du indarrak batu behar direla tresnaren funtzionaltasunak hobetu eta egungoa osatzeko edo berri batekin ordeztzeko bideak ezartzeko.

Udal intranet propioa jarri zuen martxan duela bi urte barne komunikazioa hobetu eta sustatzen jarraitzeko. Ezagutzen eta erabiltzen baduzu, baloratu 0etik 10era haren diseinua, irisgarritasuna eta eraginkortasuna.

64 erantzun

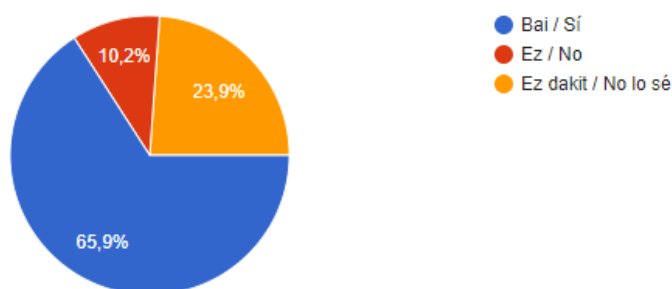


Batez besteko puntuazioa: 4,468 puntu 10etik.

- **Udaleko langileen gogobetetasuna ezarritako komunikazio-kanalei dagokienez:** udal-langileen % 65,9k uste du nahikoak direla orain arte ezarritako komunikazio-kanalak (telefonoa, posta elektronikoa, udal-webgunea, sare sozialak, intraneta, E-Kultura, argitalpenak...) komunikazioa errazteko, bai barruan, bai kanpoan. Langileen % 23,9k ez daki edo ez du erantzuten, eta % 10,2k, berriz, uste du ez direla nahikoak orain arte komunikazioa errazteko martxan jarritako tresnak edo kanalak.

Gaur egun arte martxan jarritako komunikazio kanalak nahikoak direla uste duzu? (telefonoa, e-posta, intraneta, udal web orria, sare sozialak, mugikorrentzat app edo aplikazioa, E-kultura, argitalpenak...)

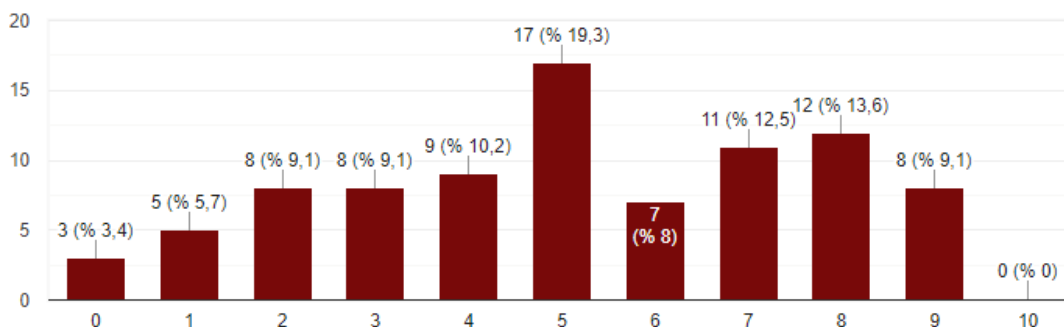
88 erantzun



- **Udal-langileen gogobetetze moderatua, barneko eta kanpoko komunikazioaren hobekuntzari eta/edo bilakaerari dagokionez:** inkesta bete zuten pertsonak 10etik 5,147 puntutan baloratu zuten erakundearen barneko eta kanpoko komunikazioaren hobekuntza-maila edo bilakaera, azken bost urteetan.

Azken bost urteetan udal barruko eta kanpoko komunikazioa hobetu dela uste duzu?

88 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 5,147 puntu 10etik.

- **Udal Artxiboaren existentzia 1548tik:** barneko eta kanpoko komunikazioa bultzatzeko beste indargune nagusietako bat da. Artxiboaren eginkizuna Eibarko Udalak sortutako dokumentazioa biltzea, kontserbatzea, antolatzea eta zabaltzea da, herritarren eskura jartzeko, ikerketa historikorako, informaziorako, azterketarako eta administrazio-gaiak ebazteko, bai eta udal-zerbitzuek beren eginkizunetan erabiltzeko ere.



AUKERAK

- **Teknologia berrien erabilera:** teknologia berrien aurrerapenari esker (ordenagailuak, posta korporatiboa, aplikazioak, programa informatikoak, webguneak eta mikrositeak, telefonoa, sare sozialak...), erakundearen barne-komunikazioa hobetzea lortu da, eta horiek guztiak abantaila argia dira aurrera egiten eta funtzionarioen lana hobetzen saiatzeko.
- **Komunikazioa errazteko prozedura espezifikoak sortzea:** gardentasunaren eta irisgarritasunaren arloko araudi berriek erabaki egokiak hartzea behartzen dute, udal-sailen arteko koordinazio eta planifikazio zuzenerako, bai eta prozedura berriak sortzea ere, erakunde osoan barne-komunikazioa errazteko. Beraz, publizitate aktiboari (gardentasun aktiboa), web-orriaren erabilerraztasunari eta aplikazio mugikorrei buruzko barne-prozedura berriak sortzeko aukera baloratu behar da, baita sare sozialetako kontu ofizialak sortzeko, koordinatzeko eta kudeatzeko prozedura bat lantzeko aukera ere.

Bestalde, komenigarria da sarbide elektronikoari buruzko udal-ordenantza eguneratzea, eta, besteak beste, udalaren web-orriarekin, aplikazio mugikorrekin eta/edo Udalaren sare sozialekin lotutako gaiak txertatzea.



AHULEZIAK	INDARGUNEAK
<p>Administrazio-hizkuntzaren konplexutasuna</p> <p>Herritarrek planteatutako kexa eta iradokizunei emandako erantzunak ez betetzea eta/edo berandu erantzutea</p> <p>Arduradun politikoekin duen harremanari eta/edo komunikazioari buruz herritarrek duten pertzepzio eskasa</p>	<p>Herritarren pertzepzio moderatua Udalak egiten duen komunikazioari buruz</p> <p>Herritarren gogobetetasuna ezarritako komunikazio-kanalekin</p> <p>Urteko auzo-bilerak eta partaidetza-prozesuak erabat sendotzea</p> <p>PEGORA, Herritarren zerbitzurako bulegoaren existentzia</p> <p>Harreman onak komunikabideekin</p> <p>Harreman egokiak erakunde publiko eta pribatuekin</p> <p>Agerpen positiboa hainbat webgunetan</p> <p>"Zientziaren eta Berrikuntzaren Hiria" bereizgarria berritzea</p> <p>Finkatutako ekitaldietan parte hartzea eta babestea</p> <p>Esperientzia handia ekitaldiak eta prentsaurrekoak antolatzen</p> <p>Kanpoko publizitate finkatua</p> <p>Web orria eta mikrositeak eguneratuta eta irisgarriak</p> <p>Herritarren balorazio egokia "Gobernu Zabalik" mikrositean integratutako Gardentasunaren Atariari buruz</p> <p>Posizio bikaina DYNTRA gardentasun-indizean</p> <p>Informazio publikoa eskuratzeko prozedura bat ezarri da</p> <p>"Eibarko Udala" aplikazio mugikorra sortzea</p> <p>Presentzia ona sare sozialetan</p> <p>"Eibarko Udala" markari eta logotipoari buruzko pertzepzio egokia</p>

	Plantilla elebiduna
MEHATXUAK	AUKERAK
<p>Komunikazio politikoa & Komunikazio instituzionala</p> <p>Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legea eta Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra (DBEO) zati batean ez betetzea</p>	<p>Langile askoren jarrera ona erronka eta teknologia berriei aurre egiteko</p> <p>Udal web-orriaren egitura, diseinua, edukiak eta irisgarritasuna bultzatzea eta hobetzea, eta beste udal-mikrositeak sortzea</p> <p>Publizitate aktiboaren edukiak argitaratzea, eguneratzea eta hobetzea Udal Gardentasunaren Atarian</p> <p>Informazio publikoa eskuratzeko prozedura eguneratzea</p> <p>Udalaren presentzia hobetzea gardentasun-indize desberdinetan (ITA, Dyntra...) eta hainbat erakundek antolatutako hainbat saritan parte-hartzea</p> <p><i>Social Media</i> edo Sare Sozialen estrategia egitea edo eguneratzea</p> <p>Beste administrazio publiko batzuen jardunbide egokien ezagutza sustatzea</p>

3. TAULA: KANPO KOMUNIKAZIOKO AMIA.

AHULEZIAK

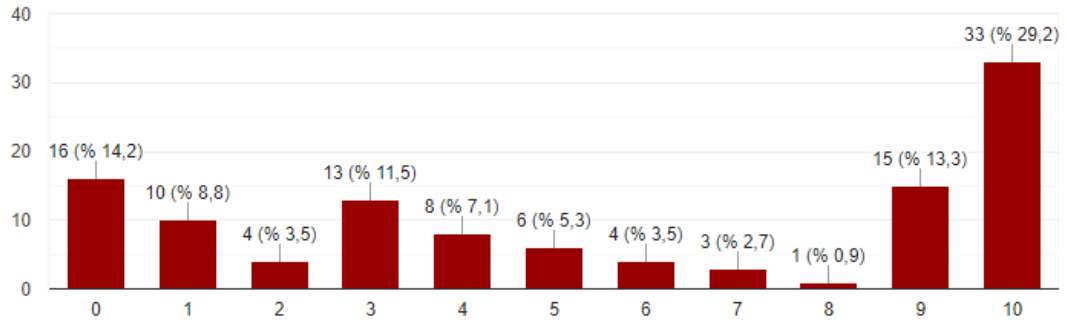
- **Administrazio-hizkuntzaren konplexutasuna:** Administrazioak lantzen dituen testu askoren argitasuna eta erraztasuna pixkanaka hobetzen ari diren arren, puntu hori da, oraindik ere, aurrean dugun erronka nagusietako bat. Idazkiak, aktak, ebazpenak edo jakinarazpenak, besteak beste, ulergarriago egitea ezinbestekoa da herritarrengana are gehiago hurbiltzeko eta udal gardenagoa lortzeko.
- **Herritarrek planteatutako kexa eta iradokizunei emandako erantzunak ez betetzea eta/edo berandu erantzutea:** hainbat herritarrek uste dutenez, inoiz ez dute jasotzen planteatutako kexa edo eskaeren gaineko erantzunik, dela udalaren webguneko "Abisuak, kexak eta iradokizunak" atalaren bidez, dela Pegora, herritarren zerbitzuko bulegoaren bidez. Beste batzuek, ordea, larrialdiko eta/edo interes bereziko gaien aurrean edo urtero egiten diren auzo-bileretan planteatutako gaien aurrean erantzunak berandu eman direla nabarmendu dute. Nolanahi ere, duela urte batzuetatik hona, pertsona bakarra arduratzen da gai hori kudeatzeaz eta herritarrek planteatutako gai guztiei ahalik eta lasterren erantzuteaz.
- **Herritarrek pertzepzio eskasa dute arduradun politikoekin duten harremanari edo komunikazioari buruz:** nahiz eta udal-ordezkaritza duten alderdi guztiek ahaleginak egin dituzten herritarrengana hurbiltzeko, herritarrekin zuzeneko harremana izateko eta komunikazioa errazteko, herritarrek ez dituzte oraindik ondo ikusten Udalbatzako hautetsiekin dituzten harremanak eta komunikazioa.

Horrela, eibartarrek honela kalifikatzen edo baloratzen dute talde politikoekin duten komunikazioa:

- 5,637 puntu 10etik, udal gobernu-taldeari (PSE-EE) dagokionez.
- 3,380 puntu 10etik, Eibarko EAJ-PNVri dagokionez.
- 3,597ko puntuazioa 10etik, Eibarko EH-Bilduri dagokionez.
- 10etik 2,956ko puntuazioa Elkarrekin Podemos Eibarko arduradun politikoarekiko.

**Nola kalifikatuko zenuke Gobernu taldeko zinegotzien (PSE-EE) eta herritaren arteko komunikazioa?
Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfidantzari...dagokionean.**

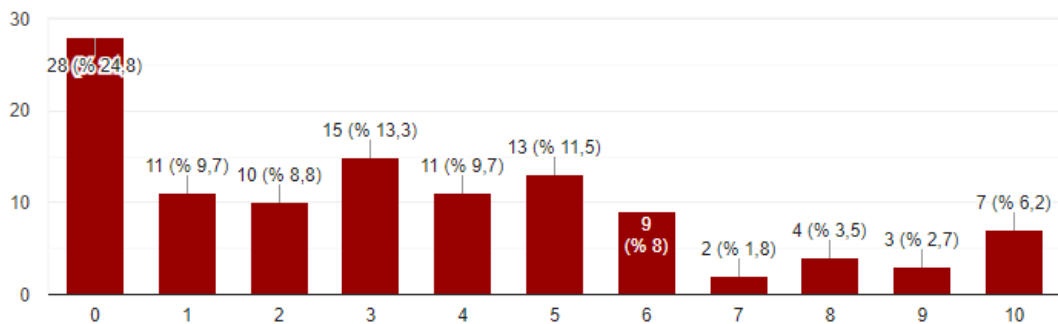
113 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 5,637 puntu 10etik.

**Nola kalifikatuko zenuke Eibarko EAJ-PNV Udal Taldeko zinegotzien eta herritaren arteko komunikazioa?
Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfidantzari...dagokionean.**

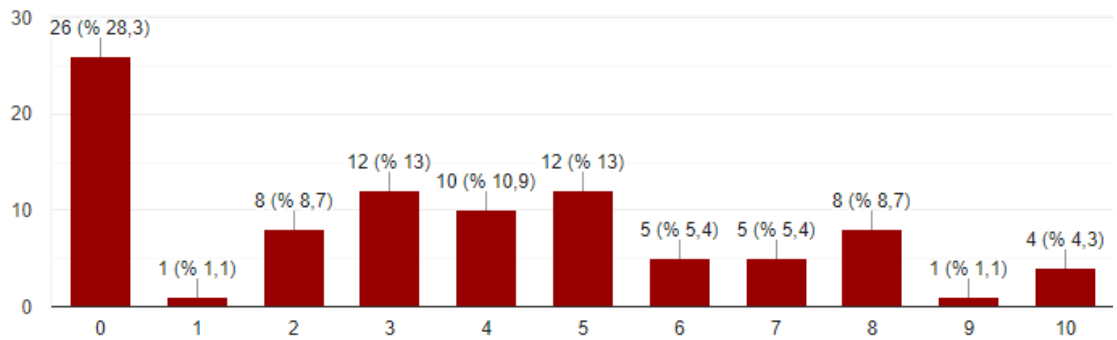
113 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 3,380 puntu 10etik.

Nola kalifikatuko zenuke Eibarko EH-Bildu Udal Taldeko zinegotzien eta herritaren arteko komunikazioa? Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfidantzari...dagokionean.

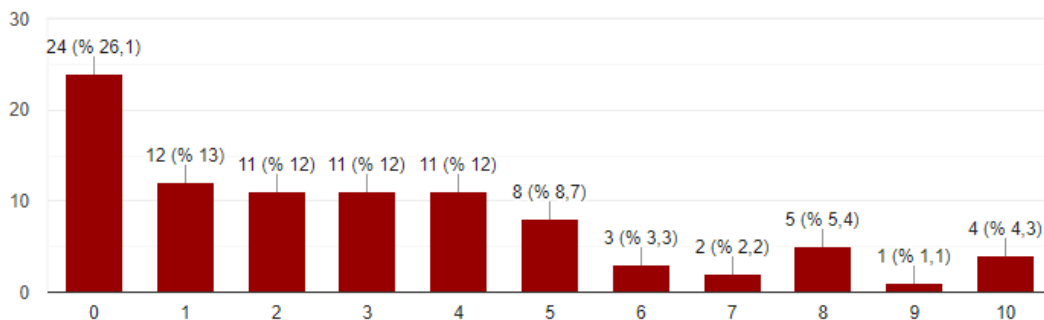
92 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 3,597 puntu 10etik.

Nola kalifikatuko zenuke Elkarrekin Podemos Udal Taldeko zinegotziaren eta herritaren arteko komunikazioa? Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfidantzari...dagokionean.

92 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 2,956 puntu 10etik.

MEHATXUAK

- **Komunikazio politikoa & Komunikazio instituzionala:** gerta daitekeen arrisku edo mehatxu nagusietako bat da, batzuetan, kanpotik hautematea komunikazio politikoa lehenesten dela komunikazio instituzionalaren gainetik. Horregatik, ezinbestekoa da zerbitzu publikoko informazioa, gardena eta herritarrei zuzendua, eskaintzen jarraitzea, udaleko komunikazio kanaletatik.

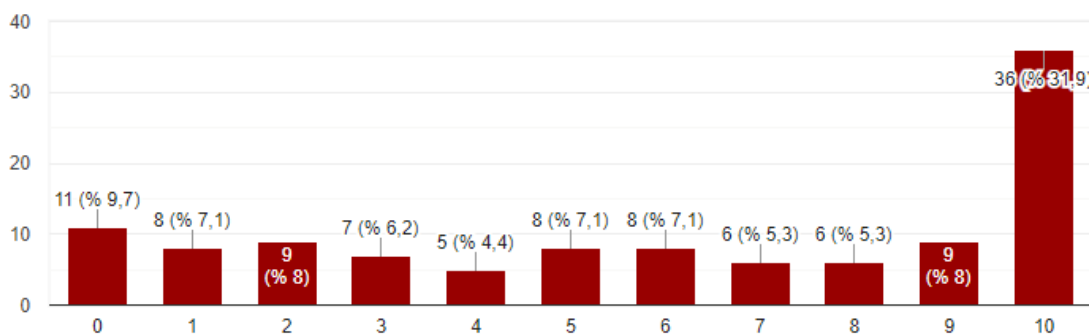
- **Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legea eta Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra (DBEO) zati batean ez betetzea:** lege horiek indarrean sartu ziren aspaldi, eta Eibarko Udalak, gainerako erakunde eta entitate publikoek bezala, horietan jasotzen diren baldintzak bete behar ditu, bai publizitate aktiboari buruzko atalean, bai informazio publikoa eskuratzeko eskubideari dagokion atalean. Era berean, kontuan hartu eta bete behar dira Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorren eta Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren eskakizunak, www.eibar.eus web-orriko eta Udal Gardentasunaren Atariko atal guztietan, bai eta euskarri eta dokumentu ofizialetan ere.

INDARGUNEAK

- **Herritarren pertzepzio moderatua Udalak egiten duen komunikazioari buruz:** inkesta bete zuten herritar guztiek 10 puntutik 6,070ean baloratu zuten, oro har, Eibarko Udalak haiekiko egiten duen komunikazioaren kalitatea eta eraginkortasuna.

Udalak komunikazio eraginkorra eta kalitatezkoa bultzatzen duela uste duzu?

113 erantzun

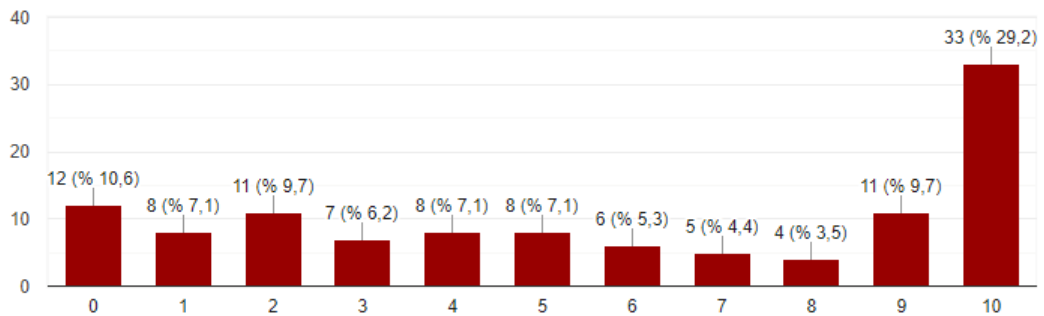


Batez besteko puntuazioa: 6,070 puntu 10etik.

Hala ere, udal-kanaletan sailei buruz argitaratutako informazioaren argitasuna eta soiltasuna zertxobait txikiagoa dela uste du, eta 10etik 5,796ko puntuazioa eman dio.

Udalak sail eta zerbitzuen inguruko informazioa modu argian, errazean eta behar adina ematen duela ikusten duzu?

113 erantzun

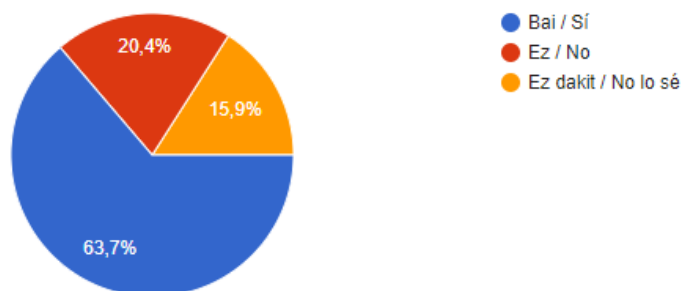


Batez besteko puntuazioa 5,796 puntu 10etik.

- **Herritarren gogobetetasuna ezarritako komunikazio-kanalekin:** udal-langileentzat bezala, inkesta bete zuten herritar guztientzat, nahikoa dira Eibarko Udalak gaur egun dituen komunikazio-bideak, bere jardueren eta zerbitzuen berri emateko eta eibartarrekin harreman zuzena izateko (telefonoa, posta elektronikoa, udalaren webgunea, sare sozialak, E-Kultura, argitalpenak...). Horrela, inkestatuen % 63,7k uste dute nahikoa direla ezarritako kanalak, % 20,4k uste dute kontrakoa eta gainerako % 15,9k ez dakite edo ez dute erantzuten. Hala eta guztiz ere, beharrezkoa da egungo baliabideak eta kanpoko komunikazioa hobetzen lagunduko duten beste tresna batzuk ezartzea.

Gaur egun arte martxan jarritako komunikazio kanalak nahikoak direla uste duzu? (udal web orria, sare sozialak, mugikorretarako app edo aplikazioa, E-kultura, argitalpenak...)

113 erantzun



- **Urteko auzo-bilerak eta partaidetza-prozesuak erabat sendotzea:** herritarren parte-hartzea eta kanpo-komunikazioa bultzatzeko, oraindik ere indargune sendoetako bat dira urtero —2020an izan ezik, gizarteak bizi duen krisi-egoera larria dela eta— egiten diren auzo-bilerak (Amañan, Urkin, Ipuruan, Legarren, beheko aldean, erdialdeko gunean eta



erdialdeko eta beheko aldean). Bilerok Eibarko bizilagunen kezak, iradokizunak edo erreklamazioak ezagutzeko balio dute. Parte hartzeko prozesu horietan bildutako proposamenak Eibarko Udalak aztertu eta hausnartu behar ditu. Hau da bileren funtzionamenduaren dinamika: udal ordezkari bat (alkatea, dagokion zonaldeko auzopolizia edo auzozaina, udaltzainburua, Ertzaintzako agente bat eta zerbitzu, obra eta hirigintzako arloetako zinegotzi eta teknikariak) auzo guztietara joaten da bilera ireki batera.

- **PEGORA, herritarren zerbitzurako bulegoaren existentzia:** 2003tik herritarrentzako informazio-gune nagusia da, udaletxearen behealdean (Untzaga plaza, 1) kokatuta. Tramiteak egiteko edo informazioa eskatzeko leihatila bakarra da. Era berean, herritarrei udal-izapide guztien eta aurkeztu beharreko dokumentazioaren berri ematen zaie, eta eskaera-inprimakiak etxebizitzetara bidaltzen dira. Azken urteotan, bulego horrek urtero 60.000 kudeaketa-arreta eta informazio-laguntza baino gehiago ematen dizkie herritarrei.
- **Harreman onak komunikabideekin:** Eibarko Udalak ahaleginak egiten ditu erakundeak eta herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuek tokiko komunikabideetan zein orokorretan duten presentzia areagotzeko. Azken urteotan, Udalak honako hedabide hauetan izan du agerpena: El Diario Vasco, El Correo, Noticias de Gipuzkoa, Radio Eibar-Cadena Ser, Eta kitto, Ikusten Servicios Audiovisuales S.L., Arrate Irratia, EITB Taldea (EITB1 eta 2, Radio Euskadi, Euskadi Irratia), Onda Vasca edo Onda Cero, besteak beste.
- **Harreman egokiak erakunde publiko eta pribatuekin:** Eibarko Udalak oraindik ere badituen indarguneetako bat da harreman ona duela hainbat erakunderekin (Eusko Jaurlaritza, Gipuzkoako Foru Aldundia...), eta erakunde horiekin lankidetzan aritzen dela urtez urte hainbat jarduera edo ekimen antolatzen eta kudeatzen.
- **Agerpen positiboa hainbat webgunetan:** Eibarko Udalak eskaintzen dituen jarduerak eta zerbitzuak tokiko komunikabideen eta komunikabide orokorren plataforman argitaratzen dira, bai eta hainbat erakunde publikoren edo erakunderen (Dyntra, adibidez) webguneetan ere. Horrek guztiak, zalantzarik gabe, marka instituzionalaren posizionamendua errazten du, eta beste pertsona batzuegana iristeko aukera ematen du, bestela erakundea hain sakon ezagutuko ez luketenak.
- **"Zientziaren eta Berrikuntzaren Hiria" bereizgarria berritzea:** 2020ko urtarrilean, Eibarko Udalak berriz ere jaso zuen "Zientziaren eta Berrikuntzaren Hiria" zigilua edo bereizgarria, Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioak ematen duena, Zientzia, Teknologia eta Berrikuntzako Idazkaritza Nagusiaren bidez. Beraz, berrikuntza horrek aukera ematen dio erakundeari "Red Innpulso" sareari atxikita jarraitzeko. 2011n jaso zuen Udalak lehen aldiz sari hori.
- **Finkatutako ekitaldietan parte hartzea eta babestea:** Eibarko Udalak Eibarko gizartean erabat finkatuta dauden ekitaldiak babesten eta laguntzen ditu, hala nola Toribio Echevarría Sariak, ekintzailatza eta enpresa-garapena sustatzeko balio dutenak, Valenciaga Memoriala (azken hamarkadetako txirindularitza proba handia) eta Antzerki Jardunaldien antolaketa.

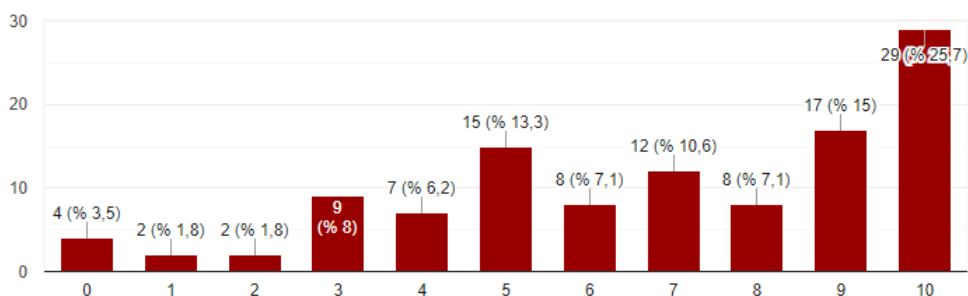
- **Esperientzia handia ekitaldiak eta prentsaurrekoak antolatzen:** aurreko lerroetan aipatutako hiru ekitaldietan parte hartzeaz gain, Eibarko Udalak prentsaurreko, ekitaldi eta aurkezpen ugari antolatzen ditu, komunikabideei eta, oro har, herritarrei erakundeak antolatzen dituen jardueren berri emateko.
- **Kanpoko publizitate finkatua:** erakundea osatzen duten sailek sustapen-materiala editatzen dute, udaletxean bertan banatzeko, azoketan, informazio-guneetan edo turismo-establezimenduetan, besteak beste. Era berean, Udalak panelen eta ibilgailu ofizialen, publizitate-iragarkien, prentsaren, material didaktikoen, babesen eta abarren bidez egiten du publizitatea.
- **Web orria eta mikrositeak eguneratuta eta irisgarriak:** Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzuak, Alkatezarekin koordinatuta, www.eibar.eus udal webgunea koordinatzen eta kudeatzen du, baita bertan dauden mikrositeak ere. Gaur egun, udalaren webgunea guztiz eguneratuta dago, egunero argitaratzen baitira edukiak (albisteak, abisuak...) eta beste eduki estatiko batzuk.

Gainera, 2020an zehar, udal webgunearen irisgarritasuna hobetzeko ahalegin gehigarriak egin dira, "1112/2018 Errege Dekretua, irailaren 7koa, sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa" betetzeko. Hala eta guztiz ere, oraindik bide luzea dago egiteko ildo horretan, eta Udalak bere Irisgarritasun Unitatea sortu beharko du, aipatutako Dekretuan adierazten den bezala, ezarritako eskakizunei erantzuteko.

Webgunearen diseinuari, funtzionaltasunari eta irisgarritasunari dagokienez, herritarrek 10etik 6,858ko puntuazioa ematen diote webguneari, eta udal-langileek 10etik 5,431koa. Eta datua positiboa bada ere, oraindik hobetzeko tarte zabala dago, erabiltzaile-esperientziaren alde egin behar baita, ahal bada, bai eta edukien eskuragarritasunaren eta argitasunaren alde ere.

Udal webgunearen (www.eibar.eus) eta haren barruan dauden mikrositeen diseinua funtzionala eta irisgarria (erabiltzera eta bilatzen duzuna aurkitzeko erraza) dela uste duzu?

113 erantzun

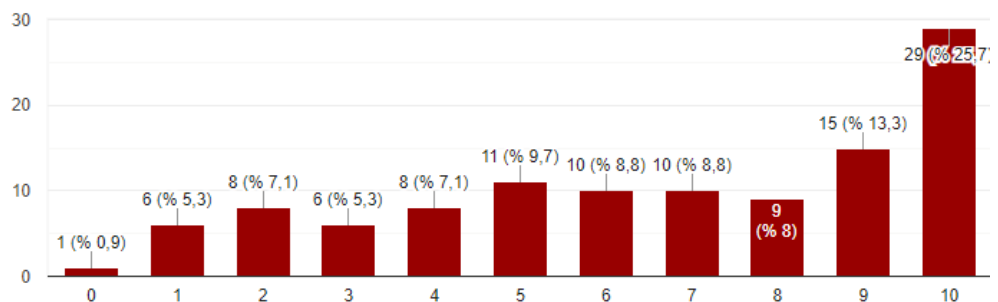


Herritarren batez besteko puntuazioa: 6,858 puntu 10etik.

Era berean, herritarrek uste dute erraza zaiela udalaren webgunean bilatzen duten informazioa aurkitzea, eta 10etik 6,743 puntutan kalifikatzen dute gai hori. Udaleko langileek, berriz, 5,511 puntu eman dizkiote gaiari, 10 puntutik.

Baloratu zenbateraino iruditzen zaizun erreza nahi duzuna topatzea Udal webgunera informazio bila sartzzen zarenean.

113 erantzun



Herritarren batez besteko puntuazioa: 6,743 puntu 10etik.

Udal webgunea, zeinetara 2019an 180.573 erabiltzaile edo bisitari bakarrek 337.841 bisita edo saio egin zituzten, 2017ko uztailaren berri zen azkenekoz. Eta azken alderdi hori ere kontuan hartu behar da webgunea eguneratuta edukitzeko, ez soilik edukiei dagokienez, baita haren diseinuari eta irudiari dagokienez ere.

- **Herritarren balorazio egokia "Gobernu Zabalik" mikrositean integratutako Gardentasunaren Atariari buruz:** www.eibar.eus webgune nagusiaz eta Kulturako mikrositeez, Berdintasun Zerbitzua-Andretxeaz eta abar luze batez gain, Gobernu Onaren aldeko apustu irmoa eginez, Eibarko Udalak Gobernu Irekiaren Udal mikrositea sortu zuen 2018ko otsailan, eta horren barruan sartzten da Gardentasunaren Ataria. Udalak "Gipuzkoa Irekia" plataforman argitaratzen dituen eduki guztiak aipatutako atarian agertzen dira zuzenean, ahalik eta eguneratuen mantentzen saiatzeko, eta gardentasunaren arloko egungo araudiak betetz. Atariaren publizitate aktiboaren edukiak hainbat gai-multzotan argitaratzen dira: goi-karguak eta arduradunak; antolamendua, plangintza eta ondarea; herritarrekiko harremanak; informazio ekonomiko-finantzarioa; kontratuak, hitzarmenak eta dirulaguntzak; hirigintza eta obra publikoak; ingurumena; eta garrantzi juridikoko arauak eta informazioa.

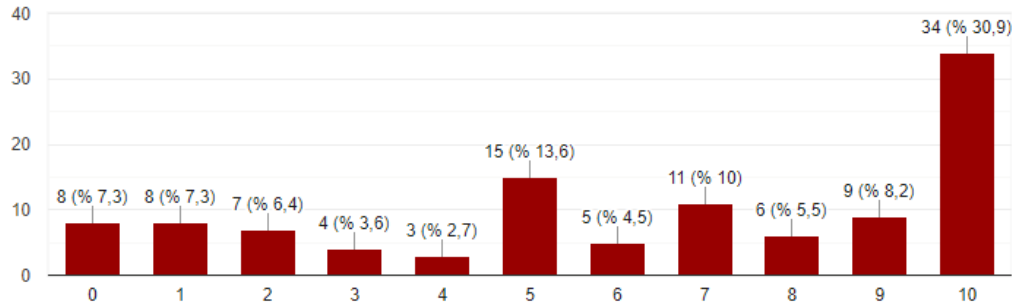
2019an, Udaleko Gardentasun Atariak 5.300 bisita baino gehiago izan zituen gaztelaniaz eta 1.600 baina gehiago euskaraz.

Udaleko langileek 10etik 4,636 puntu eman diote gardentasun-atariari, eta herritarrek, aldiz, 10etik 6,336ko puntuazioa eman dute. Datu positiboa izan arren, bertan argitaratzen diren edukien argitasuna eta irisgarritasuna hobetzeko ahaleginak egiten jarraitu behar da.



Udalak Gardentasunaren Ataria sortu zuen bere web orrian (www.eibar.eus) 2015ean. Baloratu 0etik 10era webgune horretan ematen dugun informazioaren kalitatea.

110 erantzun



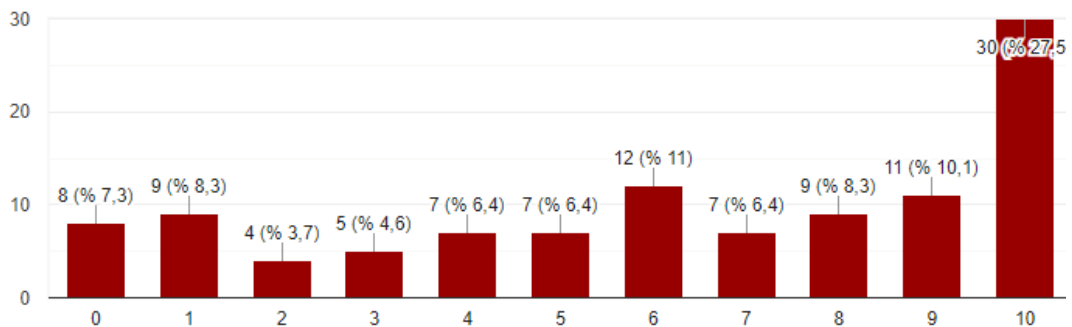
Herritarren batez besteko puntuazioa: 6,336 puntu 10etik.

- **Posizio bikaina DYNTRA gardentasun-indizean:** 2019an, Udalak egungo gardentasun-legeek ezarritako publizitate aktiboko 59 betebeharratik 51 bete zituen berriro, eta Euskadiko laugarren udal gardenena izaten jarraitzea lortu zuen, eta hamaikagarrena estatu mailan, Dyntra plataformaren arabera. Hala ere, ahaleginak egiten jarraitu behar da erakundearen legitimitatea bermatzeko eta informazio osoa, egiazkoa eta erabilgarria eskaintzeko, Udala herritarrengana are gehiago hurbiltzeko.
- **Informazio publikoa eskuratzeko prozedura bat ezarri da:** Eibarko Udalak, 2017az geroztik, ezarrita du informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen administrazio-prozedura, herritarrek egiten dituzten informazio-eskaerei erantzuteko balio duena. 2020an, hiru eskabide baino ez ziren jaso: bi, elektronikoki, eta gainerakoak, posta arruntez. Horietako bat sarbide osoarekin izapidetu zen, baina epez kanpo erantzun zen, eta bi sarbide partzialarekin kudeatu ziren, eta kasuan kasuko udal-eremura eta erakundera bideratu ziren. Kasu batean arauzko epea bete zen, eta bestean ez. 2017an prozedura hori sortu zenetik, 16 eskaera jaso dira guztira: 7, 2017an; 6, 2018an; eta 3, 2019an.

Ezarritako prozedurari dagokionez, herritarren gogobetetasuna 10 puntutik 6,302koa da; beraz, berriz aztertu behar da, hiru urte geroago, eta haren eraginkortasuna eta erantzunen epeen betetzea hobetu.

Herritar moduan, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea daukazu, eta, horretarako, Udalak prozedura bat dauka ezarrita aspalditik. Baloratu 0etik 10era prozedura horren eraginkortasuna, zure eskaerei emandako erantzunen kalitatea, egokitasuna, erabilitako hizkuntzaren ulergarritasun maila...

109 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 6,302 puntu 10etik.

- **"Eibarko Udala" aplikazio mugikorra sortzea:** aplikazioa 2020ko otsailan sortu zen, eta, besteak beste, herritarrek bide publikoan izandako gorabeherari buruzko kekek, iradokizunak edo abisuak Udalari bidaltzeko balio du. Halaber, erabiltzaileek gehien interesatzen zaizkien gaietara buruzko informazioa jaso dezakete, berehalako alerta-sistema baten bidez. 'Eibarko Udala' izeneko aplikazioa Android eta Apple-en dago eskuragarri, eta edukia euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzen dira. Orain arte, 800 deskarga baino gehiago izan ditu, guztira, bi plataformetan.
- **Presentzia ona sare sozialetan:** sare sozialak komunikazio-kanal garrantzitsuak dira erakundeak ezarritako aurreko gardentasun- eta komunikazio-estrategiaren barruan. 2019an, 337.841 saio egin ziren guztira udalaren webgunean; eta, horietatik, 25.136, gizarte-erreferentzien bidez. Horrek esan nahi du nabarmen handitu dela aurreko urteekin alderatuta.

2019an, Facebook-ek ekarri zituen bisita gehien udalaren webgunera: 22.270 saio egin ziren (% 88,60). Ondoren dator Twitter 2.606 bisitarekin (% 10,37).

Red social	Sesiones	Porzentaia
1. Facebook	22.270	88,60 %
2. Twitter	2.606	10,37 %
3. LinkedIn	163	0,65 %
4. Instagram	45	0,18 %
5. Instagram Stories	17	0,07 %
6. Blogger	9	0,04 %
7. YouTube	9	0,04 %
8. mename	8	0,03 %
9. WordPress	8	0,03 %
10. Scoop.it	1	0,00 %

2019ko bisita-kopurua sare sozial bakoitzeko.

2021-2023 Komunikazio eta Gardentasun Plana



Gaur egun, udaleko hainbat arlo eta zerbitzu daude Facebook, Twitter, Instagram, YouTube eta Pinterest sare sozialetan. Halaber, Kultura Sailak eta Berdintasun Zerbitzua – Andretxeak Telegram kanal propioa dute. Hala ere, zerbitzu horietako askok ez dute estrategia argirik edukien argitalpenari dagokionez, eta, beraz, beharrezkoa da unitate bakoitzerako plan bat berrikustea eta/edo egitea, Udalaren kontu orokorretarako markatuko den estrategia nagusiarekin bat etorriko dena.

	Facebook	Twitter	Youtube	Instagram	Pinterest	Flickr
Eibarko Udala						
Eibarko Euskara						
Eibarko Udal Euskaltegia						
Eibarko Kultura						
Eibarko Liburutegia						
Armagintzaren Museoa-Museo de la Industria Armera						
Ego Ibarra						
Eibar Zabalik						
Andretxea Eibar						
Eibarko Haurreria eta Gazteria						
Eibarko Musika Eskola						
Eibarko Udal Artxiboa						

Udaleko arloen eta zerbitzuen presentzia sare sozialetan.

Era berean, web orrirako eta sare sozialetarako komunikazio-estiloaren gida eguneratzea komeni da. Gida hori 2015eko urrian argitaratu eta onartu zuen Gobernu Batzordeak.

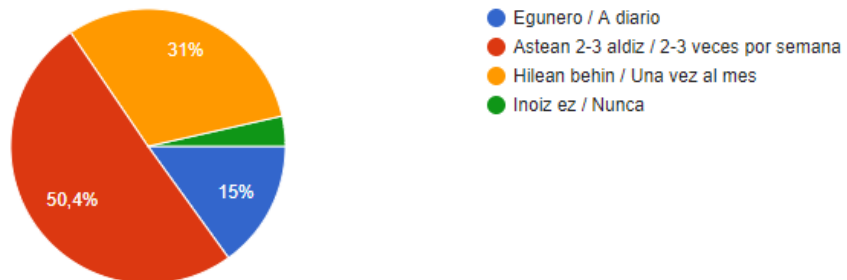
Eta, aldi berean, Udalaren kontu orokorretarako ezarritako estrategia orokorra berrikusi beharko da, edukien egutegiarekin batera, eta sare sozialetan publizitatean inbertitzeko aukera aztertu.



Bestalde, eta herritarrei egindako komunikazio-inkestaren datuen arabera, galdetutako pertsonen % 50,4k astean bi edo hiru aldiz kontsultatzen ditu Udaleko sare sozialetan egindako argitalpenak (kontu ofizialak eta sektorialak). %31k hilean behin, %15ek egunero eta % 3,5ek ez ditu inoiz kontsultatzen.

Zenbateko maiztasunarekin kontsultatzen dituzu Udalaren sare sozialetan (kontu ofizialak eta sektorialak) argitaratzen diren edukiak?

113 erantzun



Herritarren kontsultak Udalaren kontu ofizialak sare sozialetan.

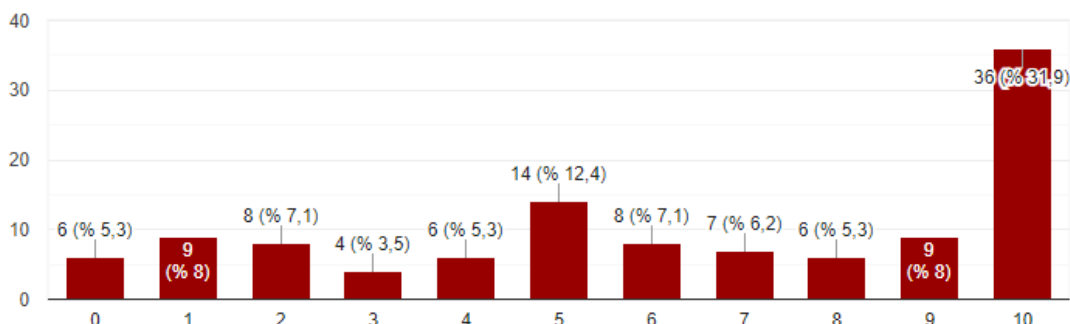
Bestalde, udal langileen % 38,6k hilean behin egiten du kontsulta sare sozial instituzionaletan, % 28,4k astean 2-3 aldiz, % 25ek inoiz ez, eta % 8k egunero.

- **"Eibarko Udala" markari eta logotipoari buruzko pertzepzio egokia:** AMIA honen ahulezien atalean adierazten den bezala, nahiz eta beharrezkoa den "Eibarko Udala" marka eta logotipoa eguneratzea edo berritzea, bai eta zenbait udal-zerbitzuren ere, herritarrek irudi korporatiboa ontzat jo dute, eta 10etik 6,345 puntutan kalifikatu dute. Udal langileek, bestalde, "Eibarko Udala" markaren irudia 10etik 5,011 puntutan baloratu dute.



'Eibarko Udala' marka-irudia atsegina eta hurbilekoa dela uste duzu?

113 erantzun



Herritarren batez besteko puntuazioa: 6,345 puntu 10etik.

- **Plantilla elebiduna:** azpimarratzeko moduko beste balio bat da udal-langileek beren eginkizunak betetzeko eta kalitatezko zerbitzu publikoa eskaintzeko duten gaitasuna da, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan, euskaraz eta gaztelaniaz.

AUKERAK

- **Langile askoren jarrera ona erronka eta teknologia berriei aurre egiteko:** udal-plantillaren zati handi batek interes argia adierazten du erronka berriei aurre egiteko, erakunde osoari eragiten dioten zeharkako proiektuetan lankidetzan aritzeko eta merkatuak eskaintzen dizkigun online tresna edo plataforma desberdinak erabiltzeko (webak, Intranet, aplikazio eta/edo programa informatikoak, espedienteen kudeatzailea, sare sozialak, *newsletter* edo buletinak...), ahal den neurrian, zerbitzu hobea eskaini eta eraginkorrago komunikatzeko helburuarekin.
- **Udal web-orriaren egitura, diseinua, edukiak eta irisgarritasuna bultzatzea eta hobetzea, eta beste udal-mikrositeak sortzea:** udal-webgunearen eta mikrositeen diseinua eta irisgarritasuna hobetzeko etengabeko ahaleginak egin diren arren, beharrezkoa da arlo horretan aurrera egitea eta haietan dauden eduki estatiko ugari eguneratzea, eta albisteen kanala elikatzen jarraitzea, gaurkotasuneko gaiak planifikatuz eta edukien egutegi espezifiko bat eginez. Era berean, eta kontuan hartuta erakundea hartzen ari den tamaina edo dimentsioak azken urteotan, erakundea osatzen duten arlo, zerbitzu eta unitateei dagokienez, beharrezkoa da, kasu batzuetan, bere jarduera edo zerbitzuen berri emateko web-atal espezifikoak sortzea baloratzea. Ikus, adibide gisa, Gizartekintzako kasua, Udal Artxiboa, Ekonomia, Garapena eta Berrikuntza, Ingurumena, baita Hirigintzako ere, 2021ean Hiri Antolamenduko Plan Orokorra (HAPO) egingo denean.
- **Publizitate aktiboaren edukiak argitaratzea, eguneratzea eta hobetzea Udal Gardentasunaren Atarian :** egungo araudiak eta epe labur edo ertainean sor daitezkeen arau guztiak betez, hainbat motatako informazioa argitaratu eta eguneratu behar da,

2021-2023 Komunikazio eta Gardentasun Plana



ulergarriagoa eginez, bai eta Gobernu Onaren beste eduki batzuk ere, Gobernu gardena eta herritarrentzat irekia izan dadin.

- **Informazio publikoa eskuratzeko prozedura eguneratzea (Publizitate Pasiboa):** ezarritako prozedura berrikustea eta hobetzea, erakundeko arlo eta pertsona guztien inplikazioarekin, beste abantaila argi bat da eraginkorragoak izaten eta kanpora irudi hobea eramaten saiatzeko.
- **Udalaren presentzia hobetzea gardentasun-indize desberdinetan (ITA, Dyntra...) eta hainbat erakundek antolatutako hainbat saritan parte-hartzea:** beste aukera bat da Udalaren parte-hartzea eta lankidetzaren baliatzea gaur egun dauden ranking askotan, erakundearen gardentasuna eta legitimitatea bultzatzeko eta bermatzeko, Dyntra eta ITA, esaterako. Era berean, eta erakundearen marka-irudia hobetzeko eta Eibarko Udala administrazio modernoago eta berritzaileago gisa kokatzeko, NovaGob (administrazio publikoen sare soziala) bezalako sarietarako hautagaitza aurkezteko aukera dago, erakundeak gauzatutako proiektu aitzindari baten proposamenaren bidez, ELoGE zigilua (Gobernantzako Bikaintasunaren Europako Zigilua), Euskalit sariaren bidez (Euskal Sari Publikoetarako Sari Aurreratuak) edo Interneteko sariak (administrazio publikoen kategoria), besteak beste.
- **Social Media edo Sare Sozialen estrategia egitea edo eguneratzea:** komunikazioaren arloan dagoen erronketako bat Udalak sare sozialetan dituen kontu ofizialen bidez eskaintzen duen zerbitzua hobetzea da. Beraz, *Social Mediako* Plan Orokor berri bat egitea baliagarria izango da kontu orokorren zein sektorialen oinarriak ezartzeko eta erabilera- eta estilo-irizpide berriak bateratzeko. Plan hori egitearekin batera, beharrezkoa da baliabideak –eta kostuak, behar izanez gero– inbertitzea udaleko langileentzako prestakuntza-saioak egiteko, beren eguneroko lanean sare sozialak kudeatzeaz arduratzen baitira.
- **Beste administrazio publiko batzuen jardunbide egokien ezagutza sustatzea:** aukera argia da beste toki-administrazio batzuek nola lan egiten duten ikustea, eta onuragarrienak zaizkion praktikak Eibarko Udalaren behar eta interesetara egokitzen saiatzea.

1.3. Hartutako erabakiak

Plan honetan egindako azterketaren arabera, komunikazioa eta udal-gardentasuna bultzatzeko aurre egin behar zaie **zailtasun nagusi** hauei:

- ❖ **Barne-komunikazioaren koordinazioa eta kudeaketa eskasa:** aurrera egiteko eta hobetzeko, metodologia bat aplikatu behar da sailen arteko harremanak errazteko, bai eta hurrengo hiru urteetan barne-mailan erabili beharreko tresna berrien berrikuspena eta planteamendua egin ere.
- ❖ **Herritarren pertzepzio moderatua komunikazio instituzionalari eta udal-markaren irudiari buruz:** diagnostiko-fasean lortutako datuak guztiz negatiboak ez badira ere, oraindik herritarrek ez dakite Udalak zer izapide eta zerbitzu eskaintzen dituen, eta ez daude guztiz pozik udal-markaren eta -logotipoaren irudiari dagokionez. Horregatik



guztiagatik, beharrezkoa izango da irudi korporatiboa indartuko duten ekintzak proposatzea eta Eibarko Udala administrazio berritzaile eta XXI. mendeko beharretara egokitu gisa kokatzea. Era berean, ahalegin gehigarriak egin beharko dira Udalak komunikabideetan duen presentzia handitzeko, bai tokiko komunikabideetan, bai komunikabide orokorretan, eta baliabideak offline komunikazioan edo komunikazio tradizionalen inbertitzeko aukera baloratu beharko da, erakundeak bere plan eta programen garapenean ezartzen dituen helburuak betetzeko.

- ❖ **Irisgarritasunari eta udalaren web-orriaren edukiei buruzko balorazio neurritsua:** herritarrek web-irisgarritasunari puntuazio txarra ematen ez dioten arren, oraindik ere beharrezkoa da edukien hobekuntzan eta berregituraketan aurrera egitea, bai eta hainbat web-atalen diseinuan ere, erabiltzaile-esperientzia ahalik eta egoki eta erosoena eskaintzeko, eta, era berean, irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuak, sektore publikoko webguneen eta gailuetarako aplikazioen irisgarritasunari buruzkoak, ezarritako eskakizunak betetzeko.
- ❖ **Udal Gardentasunaren Atariaren puntuazio ertaina eta informazio publikoaren eskaerei erantzuteko atzerapena:** herritarrek Gardentasunaren Atariari 6,33ko puntuazioa eman dioten arren, hurrengo hiru urteetan, egungo araudiek eskatzen dituzten edukiak argitaratu eta eguneratzeko strategiari jarraitu beharko zaio, eta formula berriak bilatu beharko dira 19/2013 Legean eta 2/2016 Legean ezarritakotik harago joan ahal izateko. Gainera, beharrezkoa da informazio publikoa eskuratzeko prozedura berrikustea eta herritarrek egindako eskaerei erantzuteko epeak hobetzea.
- ❖ **Ezarpen eskasa sare sozialetan:** beharrezkoa da erakunde osoko sare sozialetako egungo estrategia berrikustea, batez ere sektorialetan, aldatzeko edo hobetzeko, eta, beharrezkoa izanez gero, herritarrengana modu eraginkorragoan iristea ahalbidetuko duten kanal berriak ezartzeko. Ildo horretan, gomendagarria da beste bide batzuk ere aztertzea, hala nola sare sozialetako publizitatea, erakundearen mezuak hobeto zabaltzeko eta publiko desberdinegana modu eraginkorragoan iristeko.

2. Helburuak

Egindako diagnostikoa eta aurreko atalean adierazitako zailtasun nagusiak kontuan hartuta, jarraian, zenbait helburu estrategiko eta espezifiko zehazten dira, udaletik gauzatzen den barneko eta kanpoko komunikazioa eta udal-gardentasuna errazteko bete beharko direnak.

2.1. Helburu estrategikoak

- Barne-komunikazioa % 20 optimizatzea 2021-2023 aldian, garatu beharreko plan, programa edo zerbitzuei buruzko informazioa emateko udal-sailei.
- Kanpo-komunikazioa hobetzea % 20, 2021-2023 aldian.
- Udal Gardentasunari buruzko komunikazioa % 20 sustatzea 2021-2023 aldian.



2.2. Helburu espezifikoak

- Arlo eta zerbitzuetan barne komunikazioa, eta guztien artekoa, % 20 erraztea edo hobetzea.
- Eibarko Udalaren marka-irudia bultzatzea, arlo, zerbitzu eta unitate guztien irudi bakarra eta koherentea ematen saiatuz.
- Tokiko, autonomia-erkidegoko eta estatuko komunikabideetan agerpena areagotzea eta hobetzea.
- Eibarko Udalaren online komunikazio eraginkorragoa sortzea, www.eibar.eus web-orrian eta sare sozialetako kontu ofizialetan edukiak sortuz eta hobetuz.
- Udalaren webgunearen eta gailu mugikorren irisgarritasuna hobetzea, "1112/2018 Errege Dekretua, irailaren 7koa, sektore publikoko gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasunari buruzkoa" betez.
- Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeak eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak ezarritako baldintzak betetzea, Udal Gardentasunaren Atarian edukiak argitaratuz eta eguneratuz.
- Udal gardentasuna eta gobernu ona sustatzen dituzten eduki berriak argitaratzea eta gardentasunari buruzko hainbat rankingetan Udalaren posizionamendua hobetzea.
- Informazio publikoa eskuratzeko eskubideari buruzko administrazio-prozedura eguneratzea eta hobetzea.
- Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren eta Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren eskakizunak betetzea.

3. Publikoak

3.1. Nagusiak

- **Udal langileak, sindikatuak eta udal talde politikoak:** udal langileak (lan-kontratuko langileak, bitarteko funtzionarioak eta karrerakoak); sindikatuak (CCOO, ELA, LAB eta ERNE); eta PSE-EE, Eibarko EAJ-PNV, Eibarko EH-Bildu eta Elkarrekin Eibar – Podemos alderdiak.
- **Tokiko, eskualdeko eta orotariko komunikabideak:** El Diario Vasco, El Correo, Eta kitto aldizkaria, Radio Eibar-Cadena Ser, Berria, Gara, Deia, Onda Vasca, EITB Taldea (Euskadi Irratia, Radio Euskadi), Onda Cero, Telecinco, EFE agentzia, Arrate Irratia, Noticias de Gipuzkoa, Ikusten Servicios Audiovisuales S.L.



- **Herritar talde ezberdinak:** gazteak, ikasleak, ekintzaileak, etorkinak, emakume eta gizon langabeak, jarduneko langileak, erretiratuak, etab.

3.2. Bigarren mailakoak

- Erakunde publikoak, unibertsitateak, ostalaritza, merkataritza eta era askotako herri-elkarteak.

OHARRA: udal-sail bakoitzak, bere plan eta programen esparruan, aurreikusitako komunikazio-ekintzek publiko jakin batzuk izango dituzte, eta horietako bakoitza lantzean zehaztuko dira.

4. Mezuak

4.1. Mezu estrategikoa

"Eibarko Udalak Gobernu Onaren eta Herritarrentzako Zerbitzuaren erreferente bihurtu nahi du, hiri jasangarria, atsegina, berritzailea eta herritarren partaidetzarako bideak sortzearekin konprometitua eraikiz.

Horretarako, lurraldearen eta gizartearen garapen orekatua bultzatzen saiatzen gara, herritar guztien bizi-kalitatea etengabe hobetzen dela bermatuz.

Era berean, Administrazio konprometitua izan nahi dugu, etikaren eta ingurumenaren aldeko jardunarekin, administrazioa sinplifikatzearen, teknologia berrien eta komunikazioa sustatzearen alde. "

4.2. Publiko nagusiei egokitutako mezuak

- **Udal langileak, sindikatuak eta udal talde politikoak:** "Barne-komunikazio zuzena eta arina planifikatzea funtsezkoa da Eibarko Udalaren marka-irudia bultzatzeko eta proiektu komun baten partaide sentitzeko".
- **Tokiko, eskualdeko eta orotariko komunikabideak:** "Hedabideak oinarrizko eta funtsezko tresna dira Eibarko Udaleko sailek herritarrei ezagutarazi nahi dizkieten plan, programa edo jardueri buruzko informazioa zabaltzeko".
- **Herritarren hainbat talde ezberdin:** "Eibarko Udaletik saiatzen gara Eibarko gizarteko eta munduko beste leku batzuetako sektoreei eskaintzen dizkiegun zerbitzuak eta jarduerak behar bezala kudeatzen eta antolatzen".

4.3. Bigarren mailako publikoei egokitutako mezuak

- **Erakunde publikoak, unibertsitateak, ostalaritza, merkataritza eta era askotako herritarren elkarteak:** "Eibarko Udala prest dago beti lankidetzan aritzeko beste erakunde publiko batzuekin, unibertsitateekin, merkataritza- eta ostalaritza-sektoreekin, bai eta era askotako herritarren talde eta elkarteekin ere, guztion onerako izango diren



lankidetzak-akordioak egiteko, eta etorkizun oparago baterako gizarte gisa aurrera egin ahal izateko".

5. Estrategia eta komunikazio- eta gardentasun-ekintzak

Eibarko Udalaren barne- eta kanpo-komunikazioa optimizatzeko eta administrazio guztiz gardena izateko, hurrengo hiru urteetan zenbait hobekuntza-ekintza egitea proposatzen da. Hala, aurretik definitutako helburu estrategiko eta espezifikoak eta publikoak kontuan hartuta, 2021-2023 aldian egin beharreko komunikazio- eta gardentasun-proposamen nagusiak zehazten dira jarraian.

Barne-komunikazioko ekintzak

1. programa. Arloen, zerbitzuen, unitateen eta proiektu-talde bilerak egitea

- 1. ekintza: sailetako bileren kopurua handitzea, zeharkako gaiei eta/edo proiektuei buruzko informazioa emateko eta horien jarraipena egitea
- 2. ekintza: proiektu-talde bilerak antolatzea eta horien jarraipena egitea
- 3. ekintza: sailetako komunikazio-estrategiak eta/edo -planak egiteko aholkularitza ematea

2. programa. Udal Intraneta bultzatzea edo hobetzea

- 1. ekintza: tresna berrikustea eta hobetzeko planteamendua egitea eta/edo intranet berri baten ezarpena baloratzea
- 2. ekintza: udal-langileei prestakuntza ematea, egungo edo etorkizuneko tresna behar bezala erabil dezaten
- 3. ekintza: udal Intranetaren erabilerari buruzko gida praktikoa eguneratzea

3. programa: Sare sozial korporatibo bat ezartzea

- 1. ekintza: barneko sare sozial bat ezartzea (Slack, Yammer...), planak, programak, proiektuak eta eztabaida-foroak koordinatzeko eta kudeatzeko.
- 2. ekintza: barne-prestakuntza ematea, hautatutako tresna behar bezala erabiltzeko.

4. programa: Krisi-komunikazioa indartzea eta/edo hobetzea

- 1. ekintza: krisi komunikazioko eskuliburua edo gida praktikoa egitea
- 2. ekintza: krisi komunikazioko talde ofizial bat eratzea eta koordinatzea

5. programa: Eibarko Udalaren ikusizko nortasun korporatiboaren proiektua berrikustea eta/edo eguneratzea

- 1. ekintza: ikusizko identitate korporatiboaren eskuliburu berria egitea
- 2. ekintza: udal Osoko Bilkuran eskuliburua onartzea eta barne- eta kanpo-mailan zabaltzea
- 3. ekintza: udal marka eta logotipo berriaren inplementazioa (papergintza, web errotuluak, sare sozialak, ibilgailu ofizialak...)



Kanpo-komunikazioko eta udal-gardentasuneko ekintzak

1. programa. Udalaren www.eibar.eus webgunea eta barruko mikrositeak modernizatzea

- 1. ekintza: eduki estatikoak eta/edo dinamikoak berrikustea, eguneratzea eta sortzea
- 2. ekintza: "Albisteak" kanala sustatzea eta hileko newsletter bat sortzea
- 3. ekintza: web-diseinua berrikustea
- 4. ekintza: udal-mikrosite berriak sortzea eta kudeatzea

2. programa. Web irisgarritasuna eta aplikazio mugikorrek hobetzeko proiektua

- 1. ekintza: web irisgarritasuna eta 'Eibarko Udala' aplikazio mugikorra sustatzea eta/edo hobetzea
- 2. ekintza: irisgarritasunari buruzko urteko txostenak egitea Web Irisgarritasunaren Behatokirako
- 3. ekintza: web-irisgarritasunari eta aplikazio mugikorrei buruzko administrazio-prozedura espezifikoak sortzea
- 4. ekintza: web Irisgarritasun Unitatea sortzea

3. programa. Udal Gardentasun Proiektua bultzatzea

- 1. ekintza: gardentasunaren Atarian publizitate aktiboari buruzko edukiak egitea, argitaratzea eta eguneratzea
- 2. ekintza: informazio publikoaren eskaerak kudeatzea eta izapidetzea
- 3. ekintza: informazio publikoa eskuratzeko prozedura berrikustea eta hobetzea
- 4. ekintza: DYNTRA indizean gardentasun-edukiak argitara daitezen bultzatzea eta Udalaren hautagaitza aurkeztea ITA indizean parte hartzeko
- 5. ekintza: publizitate aktiboari buruzko informazioaren jariatze eta erabilera egokia egiteko administrazio-prozedura bat sortzea, barne-mailan

4. programa. *Social Media* edo Sare Sozialetako Plan berria egitea

- 1. ekintza: Social Media edo Sare Sozialesen Estrategia eta/edo Plana sortzea kontu orokor eta sektorialetarako (+ Webaren eta sare sozialesen Estilo Gida eguneratzea)
- 2. ekintza: sare sozialetan publizitatea egiteko inbertsioa planifikatzea
- 3. ekintza: Telegramen "Eibarko Udala" kanal ofiziala sortzea eta kudeatzea
- 4. ekintza: Eibarko Udaleko Sare Sozialesen Taldea sortzea eta koordinatzea, hainbat arlo, zerbitzu eta unitatek osatua + Prestakuntza saioak ematea
- 5. ekintza: berriazko administrazio-prozedura bat sortzea sare sozial instituzionaletan kontu ofizialak sortu eta kudeatzeko

5. programa. Administrazio publikoetako komunikazioari eta gardentasunari buruzko I. jardunaldiak antolatzea

- 1. ekintza: Eibarko Udalaren I. Jardunaldiak egitea, kudeatzea eta antolatzea
- 2. ekintza: jardunaldiak online eta offline bidez zabaltzea eta/edo sustatzea

6. programa. Kanpoko erakundeek Berrikuntzari eta Gobernu Onari buruz antolatutako hainbat saritarako hautagaitza

- 1. ekintza: Gobernantzako bikaintasunaren EloGE zigilua lortzeko hautagaitza
- 2. ekintza: Euskaliten Kudeaketa Aurreratuaren Euskal diploma, aintzatespena eta/edo saria jasotzeko hautagaitza
- 3. ekintza: udal proiektu nabarmenak eta/edo berritzaileak NovaGob (Administrazio Publikoaren Gizarte Sarea) enpresari aurkeztea
- 4. ekintza: Interneteko sarietarako hautagaitza (Administrazio Publikoen kategorია)

5.1. Barne-komunikazioko ekintzak

1. programa. Arloen, zerbitzuen, unitateen eta proiektu-taldeen bilerak egitea.

- **Helburu estrategikoa:** barne-komunikazioa % 20 optimizatzea 2021-2023 aldian, garatu beharreko plan, programa edo zerbitzuei buruzko informazioa emateko udal-sailei.
- **Helburu espezifikoa:** arlo eta zerbitzuetan, eta horien guztien artean, barne-komunikazioa % 20 erraztea edo hobetzea.

Ekintza	Sailetako bileren kopurua handitzea, zeharkako gaiei eta/edo proiektuei buruzko informazioa emateko eta ondorengo jarraipena egitea		
Xehetasunak	Udal sailen bilerak bultzatu beharko dira, aldizkakotasun finko bat ezarriz, udal langileei erakunde osoarentzat interes orokorrekoak diren eta zuzenean eragiten dieten gaien berri emateko.		
Egitura arduradunak	Udaleko arlo, zerbitzu eta unitateetako arduradun teknikoak		
Barne-lankidetzako egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Egindako bileren kopurua • Egindako deialdien, gai-zerrenden eta akten kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Proiektu-taldeen bilerak antolatzea eta horien jarraipena egitea		
Xehetasunak	Proiektu-taldeen bilerak sustatzea, beharrezkoa den kasuetan, eta horien jarraipena egitea. Adibidez: komunikazio taldea, Euskararen Mahaia.		
Egitura arduradunak	Proiektu-taldeetako arduradun teknikoak		
Barne-lankidetzako egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Adierazlea	<ul style="list-style-type: none"> • Abian dauden proiektu-taldeen kopurua • Egindako bileren kopurua • Deialdien kopurua, gai-zerrendak, bidalitako aktak... 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Saileko komunikazio-estrategiak eta/edo -planak egiteko aholkularitza		
Xehetasunak	<p>Ekintza horren bidez, laguntza edo lankidetzaren eman nahi zaie hala eskatzen duten udal-sailei, komunikazio-plan propioak idazteko eta egiten dituzten informazio-kanpainak hedatzeko laguntzeko oinarritzko jarraibide batzuk emateko.</p> <p>Era berean, kontuan hartu behar da 2019an Alkatetzaren Ebazpen bidez onartutako Komunikazio Protokoloa (ikus Eranskina), barneko eta kanpoko komunikazioa behar bezala kudeatzeko.</p>		
Egitura arduradunak	Udaleko arlo, zerbitzu eta unitateen arduradunak		
Barne-lankidetzako egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Aholkularitza jasotzen duten udal-sailen kopurua • Komunikazio Zerbitzuak planak egiteko eta kanpainak zabaltzeko adierazitako jarraibideak ezartzen dituzten arloen, zerbitzuen eta unitateen kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

2. programa. Udal Intraneta bultzatzea eta/edo hobetzea.

- **Helburu estrategikoa:** barne-komunikazioa % 20 optimizatzea 2021-2023 aldian, garatu beharreko plan, programa edo zerbitzuei buruzko informazioa emateko udal-sailei.
- **Helburu espezifikoak:** arlo eta zerbitzuetan, eta horien guztien artean, barne-komunikazioa % 20 erraztea edo hobetzea.

Ekintza	Tresna berrikustea eta hobetzeko planteamendua egitea eta/edo intranet berri baten ezarpena baloratzea		
Xehetasunak	Egungo tresnaren erabilerari eta diseinuari buruzko diagnostiko-fasean puntuazio eskasa lortu ondoren, hura aztertu beharko da, eta hobekuntza berriak sartzeko aukera baloratu, edo, hala badagokio, beste Intranet bat ezartzeko aukera aztertu, erakundetik kanpoko laguntzarekin, funtzionalitate gehigarriekin, lan-prozesuak automatizatu eta sinplifikatzeko eta sailtako proiektuak kudeatzeko.		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua, Antolaketa eta Langileria eta Informatika arloak		
Barne-lankidetzako egiturak	Arlo, zerbitzu eta unitate guztiak		
Kanpoko lankidetzako egiturak	Intranet berria egiteko kontratatutako enpresa (beharrezkoa bada)		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Egungo Intranetaren egoeraren balorazioa • Egungo tresna erabiltzen duten sailen ehunekoa • Egungo Intranetean egin beharreko hobekuntza-kopurua • Intranet berri bat ezartzea • Intranet berriaren erabilera: erabiltzen duten langileen ehunekoa 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Udal langileei prestakuntza ematea, egungo edo etorkizuneko tresna behar bezala erabil dezaten
Xehetasunak	Udal Intraneta barne erabilerarako tresna bat da, eta, beraz, beharrezkoa da udal sail guztiek edukiak argitaratzeko erabiltzen ikastea. Egungo tresnarekin edo epe labur edo ertainean ezar daitezkeen tresna berri batekin, beharrezkoa izango da sail bakoitzeko langile jakin batzuek,

	arduradunek izendatuta, prestakuntza espezifikoa jasotzea, behar duten bakoitzean, erabil dezaten. Prestakuntza horiek, orain arte bezala, barne-mailan antolatuko dira, eta komunikazio-teknikariak egingo ditu, Informatika arloko langileekin koordinatuta.		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua eta Informatika arloa		
Barne-lankidetzako egiturak	Arlo, zerbitzu eta unitate guztiak		
Kanpoko lankidetzako egiturak	Intranet berria egiteko kontratatutako enpresa (beharrezkoa bada)		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Emandako prestakuntza-saioen kopurua • Prestakuntzetara joandako langileen kopurua • Udal Intranetari buruz egindako gidak 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Udal Intranetaren erabilerari buruzko gida praktikoa eguneratzea		
Xehetasunak	Gaur egun, gida praktikoa bat dago, Udal Intranetean argitaratu beharreko edukien estilo eta idazketa irizpideak jasotzen dituena. Gida horrek egungo tresnan edo antzeko beste batean egiten diren aldaketa guztiak jaso beharko ditu, eta, beraz, beharrezkoa den bakoitzean eguneratu beharko da. Era berean, horren berri emango zaie udaleko langile guztiei.		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barne-lankidetzako egiturak	Antolaketa eta Langileria eta Informatika		
Kanpoko lankidetzako egiturak	Intranet berria egiteko kontratatutako enpresa (beharrezkoa bada)		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Egungo edo etorkizuneko gida zenbat aldiz eguneratzen den • Langileen artean eta erakundean, oro har, zabaldu den aldien kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

3. programa. Sare sozial korporatibo bat ezartzea.

- **Helburu estrategikoa:** barne-komunikazioa % 20 optimizatzea 2021-2023 aldirian, garatu beharreko plan, programa edo zerbitzuei buruzko informazioa emateko udal-sailei.

- **Helburu espezifikoa:** arlo eta zerbitzuetan, eta horien guztien artean, barne-komunikazioa % 20 erraztea edo hobetzea.

Ekintza	Barneko sare sozial bat ezartzea (Slack, Yammer...), planak, programak, proiektuak eta eztabaida-foroak koordinatzeko eta kudeatzeko.		
Xehetasunak	<p>Yammer edo Slack bezalako sare sozial korporatibo bat ezartzeak barne mailako komunikazioa hobetzea dakar, langileen arteko harremanak estutzea, erakundearen zeharkako gai guztiei buruzko informazioa izatea, proiektuak behar bezala kudeatzea eta lan-fluxuak hobetzea ahalbidetuz.</p> <p>Udal Intranetarekin batera, Yammer edo Slack-ek, ezagutza partekatzea, produktibitatea hobetzea eta erakundearen eraldaketa digitalaren prozesuan aurrera egitea ahalbidetzen dute, zalantzarik gabe.</p> <p>Proba pilotu gisa aurkezten den ekintza honen bidez, interesa duten udal-sail guztiei aukera eman nahi zaie sare sozial korporatibo erraz, intuitibo eta guztien eskura dagoena erabiltzeko.</p>		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barne-lankidetzako egiturak	Arlo, zerbitzu eta unitate guztiak		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Gizarte-sare korporatibo bat ezartzea • Eguneroko lanean barne-kontuak jakinarazteko edo informatuta egoteko tresna erabiltzen duten udal-langileen kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Barne-prestakuntza ematea, hautatutako tresna behar bezala erabiltzeko		
Xehetasunak	<p>Erabili beharreko sare sozial korporatiboa – Yammer edo Slack – zehaztu ondoren, eta eguneroko lanean erabiliko duten udal-arlo, -zerbitzu eta -unitateen berri izan ondoren, prestakuntza-saio bat edo batzuk egitea proposatzen da, barne-mailan, tresna behar bezala erabiltzeko eta kudeatzeko.</p> <p>Prestakuntza-saio guztiak udal-bulegoetan emango ditu Komunikazio Zerbitzuak.</p>		

Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barne-lankidetzako egiturak	Arlo, zerbitzu eta unitate guztiak		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Emandako prestakuntza-saioen kopurua • Saio bakoitzean parte hartu duten udal-sailen eta/edo langileen kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

4. programa. Krisi-komunikazioa indartzea edo hobetzea.

- **Helburu estrategikoa:** barne-komunikazioa % 20 optimizatzea 2021-2023 aldian, garatu beharreko plan, programa edo zerbitzuei buruzko informazioa emateko udal-sailei.
- **Helburu espezifikoak:**
 - Arlo eta zerbitzuetan, eta horien guztien artean, barne-komunikazioa % 20 erraztea edo hobetzea.
 - Eibarko Udalaren marka-irudia bultzatzea, arlo, zerbitzu eta unitate guztien irudi bakar eta koherentea eskaintzen saiatuz.

Ekintza	Krisiak komunikatzeko eskuliburua edo gida praktikoa egitea
Xehetasunak	<p>Gaur egungo osasun, ekonomia eta gizarte krisiak, Covid-19aren pandemiak sortutakoak, agerian utzi du indarrak batzeko beharra, udal-jarduerari eta Eibarren, gure hirian, gertatzen den guztiari buruzko mezu bateratu eta zehatzak helarazteko herritarrei.</p> <p>Eibarko Udalak publikoekin –barnekoekin zein kanpokoekin– modu egokian konektatzea lortu du, eta egoera babestea lortu du, 2020an horretarako sortutako talde tekniko eta politiko baten lan nekezari esker. Hala eta guztiz ere, oraindik ez dago krisien berri emateko eskuliburu edo gida ofizialik, ibilbide-orri bat ezartzeko eta etorkizunean sor daitezkeen krisiei aurre egiteko zenbait irizpide edo jarraibide zehazteko. Horregatik, gida praktikoa bat egitea planteatzen da, etorkizuneko krisi-egoeretan euskarri gisa erabiltzeko, eta kasu bakoitzean sortutako talde teknikoak eta politikoak erabili ahal izateko.</p>
Egitura arduradunak	Alkatetza eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua
Barne-lankidetzako egiturak	Krisiak komunikatzeko talde teknikoa/politikoak

Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Krisiak komunikatzeko gida praktikoa edo eskuliburua egitea • Krisi-komunikazioko egoera bakoitzari aurre egiteko gida hori erabiltzen den aldien ehunekoa 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Krisiak komunikatzeko talde ofizial bat eratzea eta koordinatzea		
Xehetasunak	<p>2020. urtean, Udalbatzako arduradun teknikoek eta politikoez osatutako lantalde bat eratu zen, Covid-19 pandemiak sortutako krisi-komunikazioaren egoera korapilatsuari irtenbidea emateko.</p> <p>Gaur egun, lantalde hori pandemiarekin lotutako hainbat barne-kontu konpontzeko biltzen da oraindik, baina ez da etorkizuneko krisietarako sortutako talde ofiziala.</p> <p>Horregatik, ekintza honen bidez, krisien berri emateko lantalde ofizial bat sortzea proposatzen da (barne- eta kanpo-mailan). Lantalde hori udaleko hainbat sailtako arduradunek, aldi bakoitzean egokitzen jotzen diren teknikariek, alkateak eta gobernu-taldeko arduradun politikoez osatuko dute, gutxienez.</p>		
Egitura arduradunak	Krisiak jakinarazteko lantalde ofiziala		
Barne-lankidetzako egiturak	Beharrezkoak diren arlo, zerbitzu eta unitateak		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Krisiak komunikatzeko talde ofiziala sortzea • Lantaldea osatzen duten pertsonen kopurua • Krisien komunikazio talde ofizialaren bilera-kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

5. programa. Eibarko Udalaren ikusizko nortasun korporatiboaren proiektua berrikustea eta eguneratzea.

- **Helburu estrategikoak:**
 - Barne-komunikazioa % 20 optimizatzea 2021-2023 aldian, garatu beharreko plan, programa edo zerbitzuei buruzko informazioa emateko udal-sailei.
 - Kanpo-komunikazioa % 20 hobetzea 2021-2023 aldian.
- **Helburu espezifikoak:**
 - Barne-komunikazioa erraztea edo hobetzea arlo eta zerbitzu guztietan, eta guztien artean, % 20.
 - Eibarko Udalaren marka-irudia sustatzea, arlo, zerbitzu eta unitate guztien irudi bakarra eta koherentea eskaintzen saiatuz.
 - Tokiko hedabideetan eta hedabide orokorretan agerpena areagotzea eta hobetzea.

Ekintza	Ikusizko identitate korporatiboaren eskuliburu berria egitea		
Xehetasunak	<p>Diagnostiko-fasean adierazi den bezala, gaur egungo ikusizko identitate korporatiboaren proiektua 2003koa da, eta udal-langileek zein herritarrek, oro har, egungo marka-irudiaren pertzepzio ertaina dute. Eibarko Udalaren logotipoa eta egungo marka (logotipoak eta sailtako markak barne) sakon berrikusi behar dira, eta erakundearen irudi bakarra eta koherentea eskaintzeko egokitu behar dira, egungo garaiekin bat etorritz.</p> <p>Horregatik, lehenik eta behin, egungo ikusizko identitate korporatiboaren eskuliburu berrikustea proposatzen da, eta, ondoren, erakundearen beharrei erantzungo dien gida edo eskuliburu berri bat egitea. Horretarako, kanpoko enpresa espezializatu baten aholkularitza eta/edo laguntza izatea proposatzen da, eskuliburu berria egiteaz gain.</p>		
Egitura arduradunak	Alkatetza eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barne-lankidetzako egiturak	Antolaketa eta Langileria eta Idazkaritza		
Kanpoko lankidetzak-egiturak	Ekintza garatzeko kontratatutako enpresa		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Gaur egungo erakunde-nortasun bisualaren proiektua berrikustea (2003an onartua) • Ikusizko identitate korporatiboaren eskuliburu berria sortzea 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Udal Osoko Bilkuran eskuliburua onartzea eta hedatzea, barne- eta kanpo-mailan		
Xehetasunak	<p>Eibarko Udalaren ikusizko nortasun korporatiboaren proiektu berria definitu ondoren, dagokion batzorde aholkulari edo lan-batzordeetan aurkeztu beharko da, eta Udalbatzarraren ohiko bilkura batean onartu beharko da.</p> <p>Ondoren, onarpen horren berri emango da udaleko arlo, zerbitzu eta unitate guztietan, eta horren zabalkundea egingo da komunikabideetan ere, horretarako prestatutako prentsaurreko eta/edo prentsa-ohar baten bidez.</p>		
Egitura arduradunak	Dagozkion gobernu-organoak		
Barnekoko lankidetzak-egiturak	Alkatetza eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Ikusizko nortasun korporatiboaren proiektu berria onartzea • Proiektua aurkeztu den udal-organoen kopurua • Proiektuaren onarpenaren berri emateko barne-mailan bidalitako komunikatuen kopurua • Proiektuaren onarpenari buruz informatzeko antolatutako prentsaurrekoen kopurua • Proiektu berriaren onarpenaren berri emateko komunikabideetara bidalitako prentsa-oharren kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Udal marka eta logotipo berria ezartzea (papergintza, errotuluak, webgunea, sare sozialak, ibilgailu ofizialak...)		
Xehetasunak	<p>Ikusizko Identitate Korporatiboaren Proiektuaren bigarren fasean, eskuliburu berrian jasotakoa aplikatu eta inplementatu beharko da, eta, horretarako, beharrezkoak diren aldaketak egin beharko dira udal-euskarri desberdinetan: papergintzan (gutunak, dokumentuak, inprimakiak), errotuluetan, prozedura-fitxetan, online plataformetan (web-orriak, aplikazio mugikorak, sare sozialak...), ibilgailu ofizialetan, etab.</p>		

	Ezarpenera hori egiteko, unea iristen denean, ekintza bakoitza gauzatzeko epeak ezarri beharko dira, eta aldaketa horiekin bat datorren zenbateko ekonomikoa zehatz-mehatz zehaztu beharko da.		
Egitura arduradunak	Alkatetza eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barnekoko lankidetzaren-egiturak Adierazleak	Arlo, zerbitzu eta unitate guztiak		
	<ul style="list-style-type: none"> • Marka eta logotipo berria udal-esparruko euskarrietan ezartzeko ezarritako aurrekontua • Ikusizko identitate korporatiboaren eskuliburu berria aurreikusitako ekintzak inplementatzeko epeak definitzea • Aldatutako udal-euskarrien kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

5.2. Kanpo-komunikazioko eta udal-gardentasuneko ekintzak

1. programa. Udalaren www.eibar.eus webgunea eta barruko mikrositeak modernizatzea.

- **Helburu estrategikoa:** kanpo-komunikazioa % 20 hobetzea 2021- 2023 aldian.
- **Helburu espezifikoak:** Eibarko Udalaren online komunikazio eraginkorragoa sortzea, www.eibar.eus web-orriaren edukia sortuz eta hobetuz, bai eta sare sozialetako kontu ofizialak ere.

Ekintza	Eduki estatikoak eta/edo dinamikoak berrikustea, eguneratzea eta sortzea
Xehetasunak	<p>Dauden web-atal nagusiak berrikusi beharko dira ("Eibar", "Udala", "Tramiteak eta zerbitzuak", "Albisteak" eta "Agenda"), eguneratzeko eta azpialdatu berriak sortzeko.</p> <p>Atal horietan, testu eskuragarri eta kalitatezkoak sartu beharko dira, bai eta horiekin batera doazen irudiak eta bideoak ere. Era berean, beharrezkoa den kasuetan, azalpen-bideoak edo tutorialak egiteko aukera aztertu beharko da, herritarrei udal-izapide eta -zerbitzuen berri emateko.</p>
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua
Barnekoko lankidetzaren-egiturak	Arlo, zerbitzu eta unitate guztiak
Kanpokoko lankidetzaren-egiturak	Udalaren web orriaren kudeaketa teknikorako kontratatutako enpresa

Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Web atal eguneratuen kopurua • Sortutako web atal eta azpiatal berrien kopurua • Landutako testuen, irudien eta bideoen kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	"Albisteak" kanala bultzatzea eta hileko newsletter bat sortu eta bidaltzea		
Xehetasunak	<p>Ekintza honen bidez, www.eibar.eus web-orrian albisteak argitaratzeko zerbitzua hobetu nahi da, astero argitaratu beharreko hainbat informazio-pieza zehaztuz.</p> <p>Horretarako, edukien egutegi bat egitea proposatzen da, herritarrei jakinarazi beharreko gai nagusiak jasotzeko. Egutegi horretan jaso daitezkeen albisteetako asko denboragabeak izan daitezke, urtero errepikatzen baitira, eta beste hainbeste udalaren informazio-gaurkotasunari lotuago egon daitezke.</p> <p>Albisteak proposatu eta prestatzeko, gainera, udal sailei hilean behin beren arloan garrantzitsuentzat jotzen dituzten eta herritarrei helaraz dakizkiekeen gaiak eskatzea planteatzen da. Eskaera hori hileroko egin ahal izango da posta elektronikoz edo sail bakoitzeko teknikari arduradunen eta Alkatetzaren eta Komunikazio Zerbitzuaren arteko bileraren bidez. Gainera, udalaren webguneko "Albisteak" kanalean, orain arte bezala, egunerokoan landutako beste prentsa-ohar batzuk argitaratuko dira.</p> <p>Azkenik, hileko albiste nabarmenenak aprobetxatuz, email-marketineko ekintza bat egitea proposatzen da, hileroko newsletter edo berri-buletin bat bidaliz herritarrei, MailChimp tresna edo antzekoa erabiliz. Albisteen buletinean harpidetzeko aukera emateko, udal webguneko atari nagusian atal espezifiko bat egitea proposatzen da.</p>		
Egitura arduradunak	Alkatetza eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barnekoko lankidetzak-egiturak	Udal arlo, zerbitzu eta unitate guztiak		
Kanpoko lankidetzak-egiturak	Enpresa		

Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Hilero egindako eta udalaren webgunean argitaratutako albisteen kopurua • Hilero udalaren webgunean egin eta argitaratutako prentsa-oharren kopurua • Udaleko sailek egindako eskaeren eta ekarpenen kopurua, berriak egin eta udalaren webgunean argitaratzeko. • Edukien egutegia egitea, udalaren webgunean argitaratu beharreko berriak zehazteko. 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Web-diseinua berrikustea		
Xehetasunak	<p>Herritarrekiko online komunikazioa eta udalaren web-orriaren irisgarritasuna hobetzeko, beharrezkoa da haren egitura eta diseinua berrikustea eta egoki irizitako aldaketak egitea.</p> <p>Udal webgunearen atari nagusia eta barne atal batzuk 2017an birdiseinatu ziren azkenekoz. Beraz, berriro egin behar da berrikuspen hori 2019-2023 agintaldi honetan. Horretarako, webgunearen diseinurako eta mantentze teknikorako ardura duen enpresaren laguntza eta lankidetzaz izatea proposatzen da, bai eta Udalaren barneko beste agente batzuen ere.</p>		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barnekoko lankidetzaz-egiturak	Antolaketa eta Langileria eta Informatika		
Kanpoko lankidetzaz-egiturak	Udalaren web orriaren kudeaketa teknikorako kontratatutako enpresa		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Web-diseinua berrikustea • Web-diseinuan egindako hobekuntzak eta/edo aldaketak 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Udal mikrosite berriak sortzea eta kudeatzea		
Xehetasunak	<p>Online komunikazioa hobetzeko, udal-arlo, -zerbitzu eta -unitateek egiten duten lana hobeto ezagutarazteko eta, azken batean, herritarrei ematen zaien zerbitzua hobetzeko, hurrengo hiru urteetan udal-mikrosite berriak sortzeko aukera aztertzea proposatzen da: Hirigintza (HAPO egiteko – Hiri Antolamenduko Plan Orokorra –); Udal Artxiboa; Garapen Ekonomikoa, Enplegua eta Berrikuntza; Gizartekintza; eta Ingurumena.</p>		

	Mikrosite bakoitzean edukiak sortzea, argitaratzea eta eguneratzea arlo arduradunaren ardura izango da, Komunikazioarekin, Antolakuntzarekin eta Informatikarekin koordinatuta.		
Egitura arduradunak	Hirigintza, Udal Artxiboa, Garapen Ekonomikoa, Enplegua eta Berrikuntza, Gizartekintza eta Ingurumena		
Barnekoko lankidetzak-egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua, Antolaketa eta Informatika		
Kanpoko lankidetzak-egiturak	Udal mikrositeak egiteko kontratatutako enpresa		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Egindako mikrositeen kopurua • Edukiak sortu, eguneratu eta kudeatzeaz arduratzen diren langileak 		
Urtea	2021	2022	2023

2. programa. Web irisgarritasuna eta aplikazio mugikorrek hobetzeko proiektua.

- **Helburu estrategikoa:** kanpo-komunikazioa % 20 hobetzea 2021- 2023 aldian.
- **Helburu espezifikoak:**
 - Eibarko Udalaren online komunikazio eraginkorragoa sortzea, www.eibar.eus web-orrian edukiak sortuz eta hobetuz, bai eta sare sozialetako kontu ofizialak ere.
 - Udalaren web-orriaren eta gailu mugikorren irisgarritasuna hobetzea, irailaren 7ko 1112/2018 Dekretuari erantzunez (sektore publikoko gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasunari buruzkoa).

Ekintza	Web irisgarritasuna eta 'Eibarko Udala' aplikazio mugikorra sustatzea eta/edo hobetzea
Xehetasunak	<p>Herritarrek webgunearen erabilerraztasunari buruz emandako balorazioa guztiz txarra ez bada ere, oraindik ere ahaleginak batu behar dira web-edukiak hobeto eskaintzeko eta erabiltzailearen esperientzia errazteko. Horretarako, kontzientziazio-lana egin behar da udalaren webgunean edukiak argitaratzeko ardura duten langileen artean. Jakinarazpen edo mezu zehatzak bidaltzeaz gain, web-irisgarritasunaren arloan jarraitu beharreko irizpide orokorrei buruzko informazioa emango zaie, eta gaiari buruzko prestakuntza-saioak eskaintzeko aukera aztertuko da.</p> <p>Gainera, bete egin beharko dira "sektore publikoko gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuan" ezarritako eskakizunak, eta</p>

	behar diren zuzenketa tekniko guztiak egin beharko dira urtez urte.		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barnekoko lankidetzaz-egiturak	Udal arlo, zerbitzu eta unitate guztiak		
Kanpoko lankidetzaz-egiturak	<ul style="list-style-type: none"> • Udalaren web-orriaren kudeaketa teknikorako kontratatutako enpresa • Web Irisgarritasunaren Behatokia 		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Udal webgunea irisgarriago izan dadin egindako hobekuntzak edo zuzenketa 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Irisgarritasunari buruzko urteko txostenak egitea Web Irisgarritasunaren Behatokitik		
Xehetasunak	<p>Aurreko ekintzan aipatutako dekretuak ("1112/2018 Errege Dekretua, irailaren 7koa, sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa") erakunde publikoak behartzen ditu urtero txosten batzuk egitera, Web Irisgarritasunaren Behatokitik bidaltzeko, eta hark, era berean, Europako Batzordeko Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministeriora bidaltzeko.</p> <p>Horregatik, Eibarko Udalak urteko txosten hauek egin beharko ditu Web Irisgarritasunaren Behatokitik bidaltzeko:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Irisgarritasun-baldintzak betetzeari buruzko jarraipen-txostena ○ Sustapenari, kontzientziarioari eta prestakuntzari buruzko jarraipen-txostena ○ Irisgarritasuna berrikusteko txostena ○ Kexei eta erreklamazioei emandako erantzunei buruzko txostena <p>Txosten horiek egiteko, www.eibar.eus udal-webgunearen atal teknikoa kudeatzeaz arduratzen den enpresaren laguntza beharko da.</p>		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barneko lankidetzaz-egiturak	Antolaketa eta Informatika		
Kanpoko lankidetzaz-egiturak	<ul style="list-style-type: none"> • Udalaren web-orriaren kudeaketa teknikorako kontratatutako enpresa 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Web Irisgarritasunaren Behatokia 						
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Web irisgarritasuna hobetzeko egindako txostenen kopurua • Irisgarritasunaren Web Behatokia bidalitako txostenen kopurua • Web-erabilerraztasunari buruzko txostenak egiteko eta webaren mantentze-lanak egiteko kontratatutako enpresak emandako arreta 						
Urtea	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

Ekintza	Web-irisgarritasunari eta aplikazio mugikorrei buruzko administrazio-prozedura espezifikoa sortzea						
Xehetasunak	<p>Irailaren 7ko 1112/2018 Dekretuak (sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa) webguneetan eta aplikazioetan irisgarritasunari buruzko hobekuntza teknikoak egitera eta lehen aipatutako txostenak idaztera behartzeaz gain, irisgarritasunari buruzko kexa edo erreklamazioei, komunikatuei, eskaerei eta abarri buruzko prozedura espezifikoa batzuk zehaztea eskatzen du.</p> <p>Horregatik, aipatutako administrazio-prozedurak zehazten lan egin beharko da, Eibarko Udaleko Antolaketa arloarekin batera.</p>						
Egitura arduradunak	Antolaketa eta Langileria eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua						
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Web-irisgarritasuna eta web-aplikazioak hobetzeko egindako administrazio-prozeduren kopurua • Web-irisgarritasunari buruzko prozedurak ezartzea 						
Urtea	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

Ekintza	Web Irisgarritasun Unitatea sortzea
Xehetasunak	"Sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuak", 16. artikuluan, administrazio publiko guztietan Web Irisgarritasun Unitate bat sortzea

	<p>behartzen du, eta hura behar bezala garatzeko eginkizun espezifiko batzuk esleitzen dizkio.</p> <p>Hori dela eta, Eibarko Udalak unitate hori sortu beharko du, eta bere eskumen-eremuaren barruan webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasun-baldintzak betetzen direla bermatzeaz arduratuko diren pertsonak izendatu beharko ditu.</p>		
Egitura arduradunak	Langile eta Antolaketa Saila eta Gobernu Organoak		
Barneko lankidetzak-egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Kanpoko lankidetzak-egiturak	Web Irisgarritasunaren Behatokia		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Web Irisgarritasun Unitatea sortzea eta onartzea • Unitate horretako arduraduna (k) izendatzea 		
Urtea	2021	2022	2023

3. programa. Udal Gardentasun Proiektua bultzatzea.

- **Helburu estrategikoa:** Udal Gardentasunari buruzko komunikazioa % 20 sustatzea 2021-2023 aldian.
- **Helburu espezifikoak:**
 - Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeak eta Euskadiko Toki Erakundeeri buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak ezarritako baldintzak betetzea, Udal Gardentasunaren Atarian edukiak argitaratuz eta eguneratuz.
 - Udal-gardentasuna eta gobernu ona sustatzen dituzten eduki berriak argitaratzea eta gardentasun-rankingetan Udalaren posizionamendua hobetzea.
 - Informazio publikoa eskuratzeko eskubideari buruzko administrazio-prozedura eguneratzea eta hobetzea.
 - Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorren eta Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren eskakizunak betetzea.

Ekintza	Gardentasunaren Atarian publizitate aktiboari buruzko edukiak sortzea, argitaratzea eta eguneratzea
Xehetasunak	<p>Gaur egun, Eibarko Udalak % 90ean baino gehiagotan betetzen ditu gardentasunari buruzko legeak ezarritako baldintzak.</p> <p>Ekintza honen bidez, Publizitate Aktiboaren atalarekin lotutako eduki guztiak eguneratzen eta argitaratzen jarraitu beharko da. Eta, era berean, Gardentasunaren Atarian oraindik eskuragarri ez</p>

	<p>dauden eduki berriak sortzea proposatzen da, araudi guztiak betetzen saiatzeko eta estatuko eta autonomia-erkidegoko legeriak ezarritakotik harago joaten saiatzeko.</p> <p>Argitaratu beharreko edukiak – bai Gipuzkoako Foru Aldundiaren "Gipuzkoa Irekia" plataforman, bai udalaren www.eibar.eus webguneko gardentasunari buruzko web atalean – gai-multzo hauetan banatuta egongo dira: goi-karguak eta arduradunak; antolamendua, plangintza eta ondarea; herritarrekiko harremanak; informazio ekonomiko-finantzarioa; kontratuak, hitzarmenak eta dirulaguntzak; hirigintza eta obra publikoak; ingurumena; eta garrantzi juridikoko arauak eta informazioa.</p>						
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua eta Langileria						
Barneko lankidetzak-egiturak	Udal arloak, zerbitzuak eta unitateak						
Kanpoko lankidetzak-egiturak	<ul style="list-style-type: none"> • Udalaren web-orriaren kudeaketa teknikorako kontratatutako enpresa • Gipuzkoako Foru Aldundia ("Gipuzkoa Irekia" plataformako arduradunak) 						
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Gardentasunaren Atarian eguneratutako eta argitaratutako edukien ehunekoa • Gardentasun-atarian landutako eta argitaratutako eduki berrien ehunekoa 						
Urtea	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

Ekintza	Informazio publikoko eskaerak kudeatzea eta izapidetzea
Xehetasunak	<p>Publizitate pasiboaren edo herritarren informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen atalari dagokionez, herritarrek informazioa eskuratzeko egiten dituzten eskaera guztiei erantzuten jarraitu beharko da, gehienez ere hilabeteko epean, eta informazio hori Gardentasunaren Atarian argitaratu beharko da.</p> <p>Lan hori egiteko, 2017an sortutako Gardentasun Taldearen laguntza izango da, bai eta kasu bakoitzean behar diren udal-sailena ere.</p>
Egitura arduradunak	Langileria arloa
Barneko lankidetzak-egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua eta udaleko gainerako arlo, zerbitzu eta unitateak

Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Urtean jasotako informazio publikoko eskaeren kopurua • Arauzko epearen barruan erantzundako eskaeren ehunekoa • Arauzko epetik kanpo erantzundako eskaeren ehunekoa • Udalaren barne-konpromisotik kanpo erantzundako erantzunen ehunekoa • Erantzuteko batez besteko epea • Eskabideen tipologia • Guztizko sarbidea duten eskabideen kopurua • Beste erakunde publiko batzuetara bideratutako eskaeren kopurua • Ezespenen kopurua eta jasotako eskabide guztiekiko ehunekoa • Sarbide partziala duten eta deribatuta dauden eskabideen kopurua • Sarbide partziala duten eskabideen kopurua • Ebazteke dauden eskaeren kopurua 		
	Urtea	2021	2022

Ekintza	Informazio publikoa eskuratzeko prozedura berrikustea eta hobetzea		
Xehetasunak	<p>Gardentasunari buruzko egungo araudietan jasotzen den bezala, erakunde publikoek herritarrei informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatu behar diete (Publizitate Pasiboa). Horretarako, Eibarko Udalak informazio publikoa eskuratzeko administrazio-prozedura prestatu zuen 2017an, aurreko puntuan aipatutakoa.</p> <p>Lau urte geroago, beharrezkoa da prozedura hori sakonki berrikustea, barne-izapideak arintzeko, eraginkortasuna hobetzeko eta herritarrek egindako informazio-eskaerei erantzuteko epeak murrizten saiatzeko.</p>		
Egitura arduradunak	Langileria eta Antolaketa arloa		
Barneko lankidetzaren egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Informazio publikoa eskuratzeko administrazio-prozedura berrikustea eta hobetzea 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	DYNTRA indizean gardentasun-educien argitalpena bultzatzea eta Udalaren hautagaitza aurkeztea ITA indizean parte hartzeko		
Xehetasunak	<p>Eibarko Udala, gaur egun, 4. postuan dago Euskal Autonomia Erkidegoko udal gardenenen zerrendan, DYNTRA plataformak egina. Estatu mailan, hamaikagarren postuan dago.</p> <p>Ekintza horren bidez, helburua da gardentasuneko eta gobernu oneko edukiak sortzen jarraitzea, aipatutako plataformak ezarritako adierazleetara egokitzeko, eta udal gardenagoen sailkapenean posizioak igotzea.</p> <p>Bestalde, ITA (Transparencia Internacional España) indizean parte hartzea planteatzen da, erakunde horrek ezarritako adierazleak betetzen saiatuz eta Eibarko Udala administrazio garden eta berritzaile gisa kokatuz.</p>		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua eta Langileria		
Barneko lankidetzak-egiturak	Udal arloak, zerbitzuak eta unitateak		
Kanpoko lankidetzak-egiturak	DYNTRA eta ITA		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • DYNTRA eta ITA udal gardenen rankingetan betetako adierazleen ehunekoak • ITA gardentasun-indizean parte hartzea • Eibarko Udalak DYNTRA eta ITA plataformen gardentasun-rankingetan lortutako posizioa 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Publizitate aktiboari buruzko informazioa behar bezala jaritzeko eta erabiltzeko administrazio-prozedura bat sortzea, barne-mailan		
Xehetasunak	<p>Gaur egun, ez dago prozedura espezifikorik udaleko sailletako publizitate aktiboko edukiak Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzura bidali eta Gardentasunaren Atarian argitaratzeko.</p> <p>Hori dela eta, administrazio-prozedura bat sortzea planteatzen da, gardentasunaren web-atalean sartu beharreko informazioa biltzeko, tratatzeko, lantzeko, argitaratzeko eta eguneratzeko sistema argi eta garbi definitzeko.</p>		

Egitura arduradunak	Antolaketa eta Langileria arloa		
Barneko lankidetzak-egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua eta Langileria		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Publizitate aktiboari buruzko barne-prozedura administratiboa sortzea • Publizitate aktiboaren informazioari buruzko prozeduran parte hartzen duten udal-sailen ehunekoak 		
Urtea	2021	2022	2023

4. programa. Social Media edo Sare Sozialen Plan edo Estrategia berriaren sorrera

- **Helburu estrategikoa:** kanpo-komunikazioa % 20 hobetzea 2021-2023 aldian.
- **Helburu espezifikoak:**
 - Eibarko Udalaren online komunikazio eraginkorragoa sortzea, www.eibar.eus web-orrian edukiak sortuz eta hobetuz, bai eta sare sozialetako kontu ofizialak ere.
 - Eibarko Udalaren marka-irudia bultzatzea, arlo, zerbitzu eta unitate guztien irudi bakarra eta koherentea ematen saiatuz.

Ekintza	Social Media edo Sare Sozialen Estrategia edo Plana sortzea kontu orokor eta sektorialetarako (+ webgunearen eta sare sozialen Estilo Gida eguneratzea)
Xehetasunak	<p>Ekintza honen bidez, Eibarko Udaleko sare sozialetako kontu ofizialen egoeraren berrikuspen sakona egin nahi da, eta kontu horiek behar bezala erabiltzeko oinarriak eta irizpideak ezarri, eta, azken batean, herritarrei arreta emateko zerbitzu hobea eskaini.</p> <p>Horretarako, Sare Sozialen Plan berria egitea proposatzen da. Plan horretan, kontu korporatiboen azterketa orokorra jasoko da, eta argi eta zehatz ezarriko dira helburuak, erabilera-irizpideak eta jarraitu beharreko estiloa, argitaratu beharreko edukiak eta horien aldizkatasuna, bai eta argitalpen-egutegia ere, besteak beste.</p> <p>Plan hori egin eta abian jarri arte, sare sozialak erabiltzeko irizpideak aplikatzen jarraitu beharko da. Irizpide horiek 2015ean Gobernu Batzordeak onartutako webguneko eta sare sozialetako estilogidan jasota daude.</p>
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua

Barneko lankidetzaren egiturak	Sare sozialetan kontu ofizialak kudeatzeaz arduratzen diren udal sailak		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Social Media</i> edo Sare Soziales Plan berria egitea • Sare sozialetan kontu ofizialak kudeatzeaz arduratzen diren udal-arloen, -zerbitzuen eta -unitateen kopurua 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Sare sozialetako publizitatean inbertitzeko plangintza		
Xehetasunak	<p>Eibarko Udalarentzat diseinatutako <i>Social Media</i> edo Sare Soziales Plan berriarekin batera, online publizitatean baliabideak inbertitzeko aukera aztertzea proposatzen da, zehazki, sare sozialetako publizitatean. Horretarako, alde aurretik plangintza bat egin beharko da, udalari edo herriari dagokionez herritarrei gehien interesatzen zaizkien gaiak zeintzuk diren zehazteko, bai eta udalari berari gehien interesatzen zaizkionak ere, gero publizitate-kanpaina desberdinen bidez zabaltzeko.</p> <p>Kasu honetan, Eibarko Udaleko Gobernu Zabalik Ordezkaritzako komunikazio-lantaldeak egingo du plangintza hori, eta sare sozialetan zer kanpaina mota bultzatu daitezkeen zehaztuko du.</p>		
Egitura arduradunak	Komunikazio lantaldea (Gobernu Zabalik Ordezkaritza)		
Barneko lankidetzaren egiturak	Diruzaintza eta gainerako arlo, zerbitzu eta unitateak		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Sare sozialetan egindako publizitate-kanpaina (k) planifikatzea • Sare sozialetan egindako publizitate-kanpaina bakoitzean inbertitutako zenbatekoa 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Telegramen "Eibarko Udala" kanal ofiziala sortzea eta kudeatzea		
Xehetasunak	<p>Eibarko Udalarentzat Telegramen kanal ofizial bat ireki eta kudeatzeak aukera emango luke edukia hedatzeko egiten den lana osatzeko, beste sare sozial batzuen eta udaleko online plataformen bidez, eta herritarrak dauden lekuan egoteko.</p>		

	<p>Berriki, berehalako mezularitzako aplikazio honek 500 milioi erabiltzaile aktibo baino gehiago lortu ditu, eta, beraz, aukera argia da erakundean eskaintzen diren jarduera eta zerbitzu nagusiei buruzko informazioa partekatzeko. Norabide bakarreko komunikazio-kanal bat da, eta herritarrek etengabe eduki ahal izango dute informazioa, baina ezingo dute harekin elkarreragin.</p> <p>Hain zuzen ere, herritarrek galderak, zalantzak edo kezkek administrazio publiko bati helarazi ahal izateko eta eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan, arreta jaso ahal izateko, beste plataforma edo chatbot adimendun batzuk daude, hala nola WhatsApp, Facebook edo Messenger. Bigarren aukera hori ere aztertuko du, aurrerago, komunikazio-taldeak.</p>						
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua						
Barneko lankidetzak-egiturak	Udal arloak, zerbitzuak eta unitateak						
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Telegramen kanal ofizial bat sortzea, 'Eibarko Udala' izenarekin • Egindako argitalpenen maiztasuna • Urtean egindako argitalpenen kopurua 						
Urtea	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023			
2021	2022	2023					

Ekintza	Eibarko Udaleko Sare Sozialen Taldea sortzea eta koordinatzea, hainbat arlo, zerbitzu eta unitatek osatua + Prestakuntza ematea
Xehetasunak	<p>Eibarko Udaleko sare sozialen kontu ofizialetan edukiak behar bezala kudeatzeko eta zabaltzeko, eta lehen aipatutako Social Media edo Sare Sozialen Planaren jarraipena egiteko, lan-talde ofizial bat sortzea proposatzen da, Eibarko Udalean sare sozialak kudeatzeko ardura duten pertsonen osatua.</p> <p>Lantalde hori hilero bildu ahal izango da, sare sozialen kudeaketari buruz sortzen diren gai, zalantza edo iradokizun guztiak aztertzeko.</p> <p>Eta, era berean, beharrezkotzat jotzen den guztietan, prestakuntza-saioak egitea planteatzen da, Udaleko sare sozial sektorialak behar bezala kudeatu eta koordinatzeko. Hasiera batean, komunikazioko arduradun teknikoak emango ditu prestakuntza horiek, baina ez da baztertzeko inoiz</p>

	kanpoko aholkularien laguntza edota laguntza izatea.		
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barneko lankidetzak-egiturak	Sare Soziales lantaldea		
Kanpoko lankidetzak-egiturak	Aholkulariak edo prestakuntza emateko kontratatutako kanpoko enpresa		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Eibarko Udaleko Sare Soziales Taldea sortzea, koordinatzea eta haren jarraipena egitea • Sare Soziales Taldeak urtean egindako bileren kopurua • Sare sozialak kudeatzeko eta koordinatzeko barne-mailan emandako prestakuntza-saioen kopurua • Aholkularien edo kanpoko enpresen laguntza edo lankidetzak prestakuntza emateko 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Berriazko administrazio-prozedura bat sortzea, sare sozial instituzionaletan kontu ofizialak sortu eta kudeatzeko.		
Xehetasunak	<p>Gaur egun, ez dago prozedura espezifikorik argi zehazten duenik zein urrats egin behar dituen edozein udal-sailek sare sozialetan kontu ofizial bat irekitzeko eta ofizialtzeko eta/edo baja emateko.</p> <p>Beraz, barne-prozedura espezifikoa bat zehaztea proposatzen da, interesa izan dezaketen eta sare sozialetan egon nahi duten arlo, zerbitzu edo unitate guztietarako gida edo erreferentzia gisa balioko duena.</p>		
Egitura arduradunak	Antolaketa eta Langileria		
Barneko lankidetzak-egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Administrazio-prozedura bat sortzea kontuak sare sozialetan sortzeko eta ofizialtzeko, bai eta horietan baja emateko edo baliogabetzeko ere. 		
Urtea	2021	2022	2023

5. programa. Administrazio publikoetako komunikazioari eta gardentasunari buruzko I. jardunaldiak antolatzea.

- **Helburu estrategikoak:**
 - Kanpo-komunikazioa % 20 hobetzea 2021-2023 aldian.
 - Udal Gardentasunari buruzko komunikazioa % 20 bultzatzea 2021-2023 aldian.
- **Helburu espezifikoak:**
 - Eibarko Udalaren marka-irudia bultzatzea, arlo, zerbitzu eta unitate guztien irudi bakarra eta koherentea eskaintzen saiatuz.
 - Tokiko hedabideetan eta hedabide orokorretan agerpena areagotzea eta hobetzea.

Ekimena	Eibarko Udalaren I. Jardunaldiak prestatzea, kudeatzea eta antolatzea
Xehetasunak	<p>Plan honetan proposatzen den ekimenik berritzaileenetako bat, sektore publikoaren barruan aitzindaria dena, Administrazio Publikoetako Komunikazio eta Gardentasunari buruzko I. Jardunaldiak antolatzea da.</p> <p>Proposamen horren bidez, helburu nagusia da administrazio publikoek komunikazioaren eta gardentasunaren arloan egiten duten lana ikusaraztea eta ezagutaraztea, bai eta, ondoren, toki-erakundeek, foru-erakundeek edo erakunde autonomikoek ezar ditzaketzen zenbait arrakastakasu eta/edo jardunbide egokiren adibideak ezagutu ahal izatea ere.</p> <p>Gaur egun, oso gutxi dira gai horri buruz administrazio publikoetan egiten diren jardunaldiak edo kongresuak. Hori dela eta, jardunaldi horiek antolatuz, Eibarko Udalak urrats bat harago joan nahi du, eta erreferente bihurtu, bai autonomia-erkidegoan bai estatuan, irtenbideak emateko, balio-edukia sortzeko eta erakundeentzako inspirazio-iturri izateko. Hori guztia, edukien programa zabal bati esker egin ahal izango da. Programa hori hainbat hitzaldi eta/edo mahai-inguruz osatuta egongo da, eta horietan parte hartzera gonbidatuko dira komunikazioan eta gardentasunean adituak direnak, administrazio publikoetako arduradunak eta teknikariak, etab.</p>
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua
Barneko lankidetzak-egiturak	Komunikazio lantaldea (Gobernua Zabalik Ordezkaritza)

Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Administrazio Publikoetako Komunikazioari eta Gardentasunari buruzko I. Jardunaldiak antolatzea • Jardunaldiak antolatzeko eta kudeatzeko aurrekontua • Parte-hartzaileen kopurua (hizlariak, kanpoko agenteak...) • Hitzaldien eta mahai-inguruen kopurua. • Solasaldien eta mahai-inguruen tipologia eta/edo gaia • Jardunaldien data eta iraupena 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Jardunaldiak online eta offline bidez zabaltzea eta/edo sustatzea		
Xehetasunak	<p>Administrazio Publikoetako Komunikazioari eta Gardentasunari buruzko I. Jardunaldien edukia zehaztu ondoren, ekitaldiaren berri eman beharko da tokiko komunikabideetan eta komunikabide orokorretan, bai online, bai offline.</p> <p>Eta, gainera, ikus-entzunezko publizitate-materiala argitaratuko da (bideoak, irudiak, infografiak, triptikoak...) ekimena sustatzeko. Horretarako, kanpoko enpresa baten zerbitzuak kontratatzea planteatzen da, ekimenaren zabalkundearen laguntzeko.</p>		
Egitura arduraduna	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barneko lankidetzaren egiturak	Komunikazio lantaldea (Gobernua Zabalik Ordezkaritza)		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Ekitaldia zabaltzeko sortutako ikus-entzunezko materiala • Ekimena aurkezteko antolatutako prentsaurrekoa • Ekimenari buruzko informazioa emateko prestatutako prentsa-oharrak • Ekitaldia zenbat komunikabideetan (online eta offline) zabaldu den 		
Urtea	2021	2022	2023



6. programa. Kanpoko erakundeek Berrikuntzari eta Gobernu Onari buruz antolatutako hainbat saritarako hautagaitza

- **Helburu estrategikoak:**
 - Kanpo-komunikazioa % 20 hobetzea 2021-2023 aldian.
 - Udal Gardentasunari buruzko komunikazioa % 20 bultzatzea 2021-2023 aldian.
- **Helburu espezifikoak:**
 - Eibarko Udalaren marka-irudia bultzatzea, arlo, zerbitzu eta unitate guztien irudi bakarra eta koherentea ematen saiatuz.
 - Tokiko hedabideetan eta hedabide orokorretan agerpena areagotzea eta hobetzea

Ekimena	Gobernantzaren bikaintasuneko EloGE zigilua lortzeko hautagaitza		
Xehetasunak	<p>Azken programa honen barruan planteatzen diren ekintzen bidez, Eibarko Udalaren hautagaitza nabarmendu behar da, gobernantzako bikaintasunaren EloGE zigilua lortzeko. Zalantzarik gabe, erronka handia da erakundearentzat, baina baita aukera argia ere, azken urteotan erakundeak gobernu ona, eta, bereziki, udal-gardentasuna eta herritarren parte-hartzea bultzatzeko egindako lana gizarteari erakusteko.</p> <p>Europa mailako onarpen hori lortzeko, gobernu onaren eta berrikuntza demokratikoaren arloko Europako estandarren betetze-maila handia edo bikaintasun-maila egiaztatzen duena, gobernantza-politiken eta -praktiken ebaluazio sakona egin beharko da, Europako Kontseiluak definitutako gobernu onaren hamabi printzipioak oinarri hartuta.</p> <p>Zigilu horretarako Udalaren hautagaitza arretaz baloratu beharko da, maila teknikoan eta politikoan, 2019-2023 agintaldi honetan.</p>		
Egitura arduradunak	Gobernu-organoak - Langileria eta Antolaketa eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barneko lankidetzak-egiturak	Komunikazio-taldea (Gobernu Zabalik Ordezkaritza) eta udaleko gainerako arloak, zerbitzuak eta unitateak		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • EloGE zigilurako Udalaren hautagaitzaren azterketa eta balorazioa • EloGE zigilurako hautagaitza • EloGE zigilua lortzea (edo ez) 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Euskaliten Kudeaketa Aurreratuaren Euskal diploma, aintzatespena eta/edo saria jasotzeko hautagaitza		
Xehetasunak	Aurreko ekintzan bezala, Eibarko Udalaren hautagaitza Euskalitek urtero ematen duen Kudeaketa Aurreratuaren Euskal diploma, aintzatespena edo sarirako aurkezteko azterketa eta balorazioa egitea planteatzen da.		
Egitura arduradunak	Gobernu-organoak - Langileria eta Antolaketa eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barneko lankidetzak-egiturak	Komunikazio-taldea (Gobernu Zabalik Ordezkaritza) eta udaleko gainerako arloak, zerbitzuak eta unitateak		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Euskaliten diploma, aintzatespena eta/edo Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria eskuratzeko Udalaren hautagaitza aztertzea eta baloratzea • Eibarko Udalaren hautagaitza Euskalitera • Euskalitek emandako aitopenen bat lortzea (edo ez) 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Udal proiektu nabarmenak edo berritzaileak NovaGob (Administrazio Publikoaren Sare Soziala) erakundeari aurkeztea		
Xehetasunak	<p>Aurreko bi ekintzen ildo beretik jarraituz, kasu honetan, Eibarko Udalak gauzatutako proiektu nabarmen eta berritzaileenetako bat jasotzea edo biltzea planteatzen da, eta NovaGob Bikaintasuna sarietako kategorietako baterako hautagaitza aurkeztea.</p> <p>Sari horien helburua, funtsean, ekimen berritzaileenak eta inpaktu handiena dutenak ikusaraztea eta aitortzea da, sektore publikoa eraldatzeko eta herritarrei eta aldatetaren buru diren pertsoneri balio-zerbitzuak emateko.</p> <p>Ekimen hau, aldeztu aurretik, arduradun tekniko eta politikoen ere aztertu beharko dute Udalaren hautagaitzarako.</p>		
Egitura arduradunak	Gobernu-organoak - Langileria eta Antolaketa eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Barneko lankidetzak-egiturak	Komunikazio-taldea (Gobernua Zabalik Ordezkaritza) eta udaleko gainerako arloak, zerbitzuak eta unitateak		

Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Eibarko Udalak NovaGob Bikaintasun sarietarako aurkeztu dezakeen hautagaitzaren azterketa eta balorazioa. • NovaGob Bikaintasun sarietako kategorietako baterako Eibarko Udalaren hautagaitza. • NovaGob Bikaintasuna sarietako bat lortzea (edo ez) 		
Urtea	2021	2022	2023

Ekintza	Interneteko sarietarako hautagaitza (Administrazio Publikoen kategorian)		
Xehetasunak	<p>Azkenik, Eibarko Udalaren hautagaitza aurkeztea planteatu da Interneteko Sarietarako, administrazio publikoen kategorian.</p> <p>Sariak Espainiako Interneteko Erabiltzaileen Elkarteak antolatzen ditu, eta horien helburu nagusia da saria eman aurreko urtean gehien nabarmendu diren ekimen, pertsona edo erakundeak aintzatestea, Internet eta teknologia berrien erabilerak sustatu, berritu edo errazteko, bakoitzaren kategorian.</p> <p>Eibarko Udala 2019an aurkeztu zen lehen aldiz Sari horietara, eta, beraz, ahaleginak batu nahi ditu bere hautagaitza berriz aurkezteko, urtez urte.</p>		
Egitura arduradunak	Komunikazio-taldea (Gobernua Zabalik Ordezkaritza)		
Barneko lankidetzaren egiturak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua		
Adierazleak	<ul style="list-style-type: none"> • Eibarko Udalak Interneteko sarietara ("Administrazio publikoak" kategorian) aurkeztutako hautagaitzaren azterketa eta balorazioa egitea • Eibarko Udalaren hautagaitza Interneteko sarietarako, "Administrazio publikoak" kategorian • Interneteko saria lortzea (edo ez) 		
Urtea	2021	2022	2023

6. Kronograma

Eibarko Udalerako komunikazio eta gardentasun plan berria 2021etik 2023ra bitartean ezarriko da. Plan honetan proposatutako zenbait ekintza data zehatz batzuetan garatzen badira ere, udalaren web orriarekin, sare sozialekin edo Udal Gardentasunaren Atariarekin lotutako lan gehienak etengabe egiten dira. Beraz, hurrengo hiru urteetarako aurreikusitako komunikazio- eta gardentasun-ekintzak gauzatzeko diseinatu den kronograma honakoa da:

EKINTZAK	2021												2022		2023	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1-6	7-12	1-6	7-12
BARNE KOMUNIKAZIOA																
Arloen, zerbitzuen, unitateen eta proiektu taldeen bilerak egitea																
Sailetako bileren kopurua handitzea, zeharkako gaiei eta/edo proiektuei buruzko informazioa emateko eta ondorengo jarraipena egiteko																
Proiektu-talde bilerak antolatzea eta horien jarraipena egitea																
Saileko komunikazio-estrategiak edo -planak egiteko aholkularitza																
Udal Intraneta bultzatzea eta/edo hobetzea																
Tresna berrikustea eta hobetzeko planteamendua egitea edo intranet berri baten ezarpena baloratzea																
Udal langileei prestakuntza ematea, egungo edo etorkizuneko tresna behar bezala erabil dezaten																
Udal Intranetaren erabilerari buruzko gida praktikoa eguneratzea																
Sare sozial korporatibo bat ezartzea																
Barneko sare sozial bat ezartzea (Slack, Yammer...), planak, programak eta proiektuak koordinatzeko eta kudeatzeko																
Barne-prestakuntza ematea, hautatutako tresna behar bezala erabiltzeko																
Krisi-komunikazioa indartzea eta/edo hobetzea																
Krisia komunikatzeko eskuliburua edo gida praktikoa egitea																
Krisia jakinarazteko talde ofizial bat eratzea eta koordinatzea																
Eibarko Udalaren ikusizko nortasun korporatiboaren proiektua berrikustea eta/edo eguneratzea																
Ikusizko identitate korporatiboaren eskuliburu berria egitea																



7. Aurrekontua

Eibarko Udaleko Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua Langileria eta Antolaketa Sailaren barruan dago. Eta 2021-2023 Komunikazio eta Gardentasun Plan honetan jasotako ekintzei bermeekin ekiteko, aurrekontu-partida espezifiko bat du ("Informazioaren gizartea" 491.00). Jarraian, Plana osatzen duten ekintzen **gutxi gorabeherako aurrekontua** zehazten da hiru urteetarako, **eta, beraz, aldaketak izan ditzakeenak.**

EKINTZAK	2021	2022	2023
Udal Intranet berria ezartzea		10.000 €	
Ikusizko nortasun korporatiboaren proiektua			20.000 €
Udal webgunearen (www.eibar.eus) birdiseinua		5.000 €	
Gizarte-sareen arloko prestakuntza		5.000 €	
Argitalpenak, publizitatea eta propaganda	5.000 €	5.000 €	5.000 €
Komunikazio eta gardentasun jardunaldiak administrazio publikoetan.	15.000 €		
Bideo-albisteak eta bi ekitaldi streaming bidez	14.036 €	14.036 €	14.036 €
Udal aurrekontuei buruzko web orria mantentzea (CIVIO Fundazioa)	5.082 €	5.082 €	5.082 €
GUZTIRA	39.118 €	44.118 €	44.118 €

2021, 2022 eta 2023ko ekitaldietarako aurreikusitako aurrekontua.

8. Ebaluazio- eta jarraipen-metodoak

2021-2023 Komunikazio eta Gardentasun Plan honetan jasotzen diren ekintzak egin ahala, horien guztien irismenaren jarraipen zehatza egingo da, eta zehaztutako helburu estrategiko eta espezifikoak eta adierazleak betetzen diren egiaztatuko da.

Plana aplikatu ondoren erabiliko diren ebaluazio-metodoak honako hauek izango dira:

- **Eragina edo inpaktua prentsan eta 2.0 webean**
- **Barneko eta kanpoko inkestak**
- **Sakoneko elkarrizketak udaleko langileekin eta herritarrekin**
- **Eztabaida-taldeak udaleko langileekin, herritarrekin eta komunikabideekin**
- **Helburu kuantifikagarrien balorazioa:**
 - Barne-mailan: egindako komunikazio-ekintzen kopurua
 - Kanpo-mailan: egindako komunikazio-ekintzen kopurua
- **Adierazleak eta alderdi orokorrak:**
 - Planeko ekintzetan kronogramatik desbideratutako egun-kopurua (hilekoa)
 - Epe barruan amaitutako ekintzen ehunekoa (sei hilean behin)
 - Ekintza bakoitza gauzatzean inplikaturako arloen, zerbitzuen edo unitateen kopurua (urtekoa)
 - Ekintzetan inplikaturako arloen, zerbitzuen edo unitateen ehunekoa, Udaleko arlo, zerbitzu edo unitate guztiekiko (urtekoa)
 - Proposatutako ekintza bakoitzean emandako orduen kopurua (hilekoa)
 - Ekintza bakoitzerako orduen dedikazioan izandako desbideratzea, planifikaturakoari dagokionez egindakoa (hilekoa)
 - Proposatutako komunikazio-ekintzetan inplikaturako pertsonen ehunekoa, Udaleko eta erakunde autonomoetako langile guztiekiko (urtekoa)
 - Web-orriko estatistikak ebaluatzea 'Google Analytics' tresnaren bidez.
 - Udal webguneak izan duen trafikoa egiaztatzea, sare sozialetatik zuzendutakoa

• **Komunikazio- eta gardentasun-proiektuaren jarraipen-adierazleak:**

Adierazlearen deskribapena	Maiztasuna
Proiektuaren mugarrietan, kronogramatik desbideratutako egun-kopurua	Hilean behin
Udaleko langileei eta politikariei egindako elkarrizketen ehunekoa <ul style="list-style-type: none"> • Elkarrizketatutako gizonen eta emakumeen ehunekoa • 18 urtetik beherako, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65 eta 65 urtetik gorako gizon eta emakumeen ehunekoa 	Behin bakarrik
Udaleko langileentzat eta herritarrentzat egindako inkesten kopurua	Behin bakarrik
Betetako inkesten ehunekoa udaleko langile eta ordezkari politiko guztiekiko <ul style="list-style-type: none"> • Inkestatutako gizonen eta emakumeen ehunekoa • 18 urtetik beherako, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65 eta 65 urtetik gorako gizon eta emakumeen ehunekoa 	Behin bakarrik
Herritarrek betetako inkesten kopurua <ul style="list-style-type: none"> • Inkestatutako gizonen eta emakumeen ehunekoa • 18 urtetik beherako, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65 eta 65 urtetik gorako gizon eta emakumeen ehunekoa 	Behin bakarrik
Barne-mailan egindako komunikazio-ekintzen kopurua <ul style="list-style-type: none"> • Aurkezpenak eta/edo bilerak • Posta elektronikoz komunikatuak • Etab. 	Hilean behin
Kanpoan egindako komunikazio-ekintzen kopurua <ul style="list-style-type: none"> • Bidalitako prentsa-deialdien kopurua • Antolatutako prentsaurreko kopurua • Egindako prentsa-oharren kopurua • Udalaren webgunean eta sare sozialetan argitaratutako albisteen kopurua • Etab. 	Hilean behin
Egindako bileren kopurua.	Hiru hilez behin
Epearen barruan amaitutako mugarren ehunekoa	Hiru hilez behin
Proiektua gauzatzeko parte hartzen duten arloen, zerbitzuen edo unitateen kopurua	Urtean behin
Proiektuan inplikaturako arloen, zerbitzuen edo unitateen ehunekoa, Udaleko arlo, zerbitzu edo unitate guztiekiko	Urtean behin
Proiektuari eskainitako ordu-kopurua.	Hilean behin



Proiektuarekiko orduen dedikazioan izandako desbideratzea (planifikatutakoarekiko egindakoa).	Hilean behin
Proiektuan inplikaturako pertsonen kopurua.	Urtean behin
Komunikazio-proiektuan inplikaturako pertsonen ehunekoa, Udaleko eta erakunde autonomoetako langile guztiekiko.	Urtean behin
Proiektuarekin lotutako prestakuntzan emandako denbora.	Urtean behin
Udalaren prestakuntza osoarekiko proiektuaren prestakuntzan emandako denboraren ehunekoa	Urtean behin
Erabilitako baliabide errealen kostua.	Urtean behin
Erabilitako baliabideen (erabilitakoak planifikatutakoen aldean) kostuetan izandako desbideratzea.	Urtean behin
Udal langileen asebetetze-maila proiektuaren gauzatzeari dagokionez	Urtean behin



9. Bibliografía

- Sandín Esteban, M^a Paz (2003). *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. Madril: Mc Graw and Hill Interamericana.
- Taylor, S.J. & Bodgan. R. (1987). La búsqueda de los significados. *Introducción a los métodos cualitativos en investigación-en*, (100-132 or.) Espainia: Paidós.
- Zorrila, S. & TORRES, M. (2001). *Guía para elaborar la Tesis*. 2a edi. México: Mc-Graw Hill Interamericana.
- *Plan de comunicación interna del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*. Javier Sáez Lanas. Jefe del Servicio de Comunicación del Dpto. de Función Pública del Ayto. de Vitoria-Gasteiz.
- “Estrategias de comunicación en las políticas de calidad”. Ponentes: Iñigo Marcos Sagarzazu, Javier Sáez Lanas y Manuel Serrano Canón.
- “La comunicación de gobiernos aplicada a la comunicación municipal”. Joseba Kamio.
- *¿Cómo planificar la comunicación desde una institución pública? Metodología para el diseño de planes de comunicación*. Gobierno de Navarra.
- *La comunicación municipal cómplice con los ciudadanos*. Toni Puig.
- *Guía de usos y estilo en las Redes Sociales del Gobierno Vasco*. Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Eusko Jaurlaritzza-Gobierno Vasco.
- 2/2016 LEGEA, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa. VI. Titulua. Gobernu Irekia. Gardentasuna, datu irekiak eta herritarren parte hartzea.
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa
- 2014ko otsailaren 6ko 4/2014 Foru Araua, gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeari buruzkoa
- 128/2016 Dekretua, irailaren 13koa, Informazio Publikoa Eskuratzeko Euskal Batzordeari buruzkoak (EHAA 177 zk, 2016-09-16)
- Tokiko Politikaren kalitate Instituzionalerako Konpromesu, Jokabide eta Gobernu Onerako Kodea (EUDEL)
- Udal gardentasuna abian jartzeko eta kudeatzeko eskuliburua (EUDEL).
- Nazioarteko Gardentasuna Espainia erakundearen Udalen Gardentasun Indizea (UGI)
- 80 praktika on udal gardena lortzeko. EUDEL (2014)
- Gardentasuneranzko Ibilbide Orria: Udal gardenagoa eraikitzeke estrategia eta tresnak
- “Embarcamos en la Transparencia. Manual de tripulación”. Eusko Jaurlaritzza. 2016.
- “Acceso a la Información, Transparencia y Protección de datos”. (DBEB). 2014.



10. Eranskinak

- Udaleko arlo, zerbitzu eta unitateetako arduradunei egindako elkarrizketaren ereduak
- Arduradun politikoei egindako elkarrizketa-eredua
- Udal langileei egindako inkesta-eredua
- [Herritarrei egindako inkesta-eredua](#)
- Web edukien arduradunen dokumentua
- Udalaren www.eibar.eus webguneko estilo-gida.
- Udalaren web orriaren eta sare sozialen gida
- Udal Intranetari buruzko gida
- Udalaren www.eibar.eus webgunean idazteko irizpideak
- Komunikazio-protokoloa
- Udalaren www.eibar.eus webguneko albisteen argitalpen-egutegia.
- Sare sozialen argitalpen-egutegia
- Publizitate aktiboko edukien aginte-koadroa
- [Informazio publikoa eskuratzeari buruzko prozedura \(+ inprimakiak\)](#)
- [Eibarko Udalaren Etika eta Gobernu Onaren Kodea](#)



Argitalpena

Bigarrena, 2021eko otsaila

Egiletza

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Eibarko Udala

Internet

www.eibar.eus

Editatzailea

Alkatetza
Eibarko Udala-Untzaga plaza, 1. 20600 Eibar

Komunikazio lantaldea

Ana Telleria Echeverria
Begoña Dorronsoro Larrea
Iratxe Picaza Añibarro
Pedro Irusta Mendieta

Lege-Gordailuaren zenbakia

LG D 00528-2021