



EIBAR

Udala | Ayuntamiento

Komunikazio eta Gardentasun Plana 2025-2028

2025eko ekaina

Aurkibidea

0. Sarrera.....	2
1. Erakundearen egoeraren analisia	3
➤ 1.1. Eibarko Udaleko datuen fitxa	3
➤ 1.2. SWOTs (AMIA azterketa): estrukturala, barne- eta kanpo-komunikazioa.....	5
➤ 1.3. Erabakiak hartzea.....	33
2. Helburuak	35
➤ 2.1. Helburu estrategikoak.....	35
➤ 2.2. Helburu espezifikoak.	35
3. Publikoak	37
➤ 3.1. Publiko nagusiak	37
➤ 3.2. Bigarren mailako publikoak.....	37
4. Mezuak	38
➤ 4.1. Mezu estrategiko orokorra	38
➤ 4.2. Publiko nagusiei egokitutako mezuak	38
➤ 4.3. Bigarren mailako publikoei zuzendutako mezua	39
5. Estrategia eta komunikazio- eta gardentasun-ekintzak	39
➤ 5.1. Barne-komunikazioko ekintzak	43
➤ 5.2. Kanpo-komunikazioko eta udal-gardentasuneko ekintzak	58
6. Kronograma	85
7. Aurrekontua.	88
8. Ebaluazio- eta jarraipen-metodoak.....	89
9. Eranskinak	91

0. Sarrera

“**Komunikazio eta Gardentasun Plan** honen helburu nagusia da Eibarko Udalaren barne- eta kanpo-komunikazioa eta udal-gardentasuna ahalbidetzea, 2025-2028 aldirako.

Era berean, Planak jarraipena eman nahi die 2016an, 2017an eta 2021ean erakundeak abian jarri zituen lehenengo komunikazio- eta gardentasun-estrategiei.

Proiektu berriak —2023-2027 Agintaldiko Planaren parte dena— zeharka eragiten die Eibarko Udalaren arlo, zerbitzu eta unitate guztiei. Udalari begira, Plan honetan proposatutako jarduketan eremua Eibarko Udala izango da (udal-arlo, -zerbitzu eta -unitateak, bai eta udal-talde politikoak eta sindikatuak), eta kanpora begira, eibartarrak eta gizartea oro har, bai eta herriko komunikabideak, nagusiki.

Plan berria egin eta ezarri ondoren lortu nahi diren onurak hauek dira: udal-arloen edota zerbitzuen arteko koordinazioa ahalbidetzea eta herritarrek eta komunikabideek Udalarekin duten harremanaren ikuspegia hobetzea.

Plan berriaren edukia

Plan hau Udaleko giza baliabideekin egin da, eta, lehenik, azterketa edota diagnostiko orokor bat jasotzen du, zehazteko zein den Eibarko Udalaren egoera komunikazioaren eta gardentasunaren alorrean. Azterketa hori egiteko, metodologia kualitatibo bat aplikatu da, eta erabilitako tekniken artean hauek aipatu behar dira: **focus group** edo **eztabaida-taldea**, **elkarrizketa**, **behaketa parte-hartzailea**, **inkesta**, **dokumentuen berrikusketa (udal-plan eta programak, memoriak...)** eta **Udalaren komunikazio-kanalak**, bai online bai offline (udal-webguneak eta -mikrositeak, sare sozialak, buletinak edo newsletter delakoak, mugikorrerako aplikazioak, aldizkariak eta liburuxkak...).

Diagnostikoaren fasea 2024ko azaro-abendu bitartean egin zen. Guztira, bi **focus group** edo **eztabaida-talde** antolatu ziren, eta haietan parte hartu zuten Jon Iraola Eibarko alkateak, Gobernua Zabalik sailaren ordura arteko zinegotzi ordezkari andreak, eta Eibarko Udala osatzen duten arlo, zerbitzu eta unitateetako ordezkariak (13 guztira).

Halaber, **252 inkesta** jaso ziren udal-komunikazioaren eta -gardentasunaren egoera baloratzeko. Haietako **93** Udaleko langileek, talde politikoek eta sindikatuak bete zituzten eta **159** Eibarko herritarrek.

Azterketa hori egin ondoren, helburu estrategikoak eta espezifikoak zehaztu dira, publikoak, mezuak eta ekintza estrategikoak eta hobetzera zuzendutakoak, datozen lau urteetan egin beharrekoak. Horretarako, ekintzen kronograma xehatu bat proposatu da, bai eta ekintza horiek aurrera eramateko aurrekontua, eta Planaren ebaluazio- eta jarraipen-metodoak ere.

1. Erakundearen egoeraren analisia

1.1. Eibarko Udaleko datuen fitxa

Izena	Eibarko Udala-Ayuntamiento de Eibar
Misioa	Zerbitzuak ematea eta proiektuak garatzea zorroztasunez, eraginkortasunez eta erantzukizunez, eibartarren eguneroko bizitzan eta ongizatean eragin nabarmena duten premiei erantzuteko, bai eta interes desberdinen arteko bizikidetza eta gizarte-kohesio handiagoa bultzatzeko ere.
IFK	P2003100A
Tokia	Eibar
Harremanetarako datuak	Untzaga plaza 1, 20600. Eibar.Tel. 943 70 84 00. Faxa: 943 70 84 16 / pegora@eibar.eus
Aurrekontua 2025	55.798.189,99 €
Diruz laguntzen duten erakundeak	Administrazio publikoa (Gipuzkoako Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritza, Gobernu zentrala...)
Eibarko Udaleko langileak	
➤ Kontrataturako pertsonak:	300 langile inguru
➤ Presidentea	Jon Iraola Iriondo alkatea

✓ Misioa

Eibarko Udala administrazio publiko bat da, kargu hautetsiek eta herritarren zerbitzura dauden talde profesionalek osatzen dutena. Zerbitzuak ematen ditu eta proiektuak garatu, zorroztasunez, eraginkortasunez eta erantzukizunez, eibartarren eguneroko bizitzari eta ongizateari modu esanguratsuan eragiten dieten premiei erantzuteko, bai eta interes desberdinen arteko bizikidetza eta gizarte-kohesio handiagoa bultzatzeko ere.

✓ **Bisioa**

Eibarko Udalak erreferente berritzaile, parte-hartzaile eta gardena izaten jarraitu nahi du. Herritarrenganako duen jarreragatik aintzat hartuko den Udal bat, eibartarrei hurbileko arreta pertsonalizatua emateaz gain, entzun eta erantzungo diena. Bere helburuekin konprometitutako erakundea izan nahi du, pertsonak erakundearekin eta erakundeak pertsonekin duten konpromisoa sustatzeko.

Horretaz gain, Eibarrek pertsonentzako hiri bat izan nahi du. Hiri bat irekia, kolaboratiboa, plurala, integratzailea, solidarioa eta erakargarria, kudeaketa aurreratua duena, eta gobernantza-eredua adostasun politikoan, parte-hartzean eta gardentasunean oinarritzen duena. Era berean, Udalak interes eta beharrian guztiak asetuko dituen hiri bat nahi du, enpresa- eta gizarte-proiektu berritzaileen ezarpena eta garapena erraztuko duena; hori guztia pertsonak eta natura- eta ondare-baliabideak kontuan hartuko dituen hirigintza baten bidez.

1.2. SWOTS (AMIA azterketa): estrukturala, barne- eta kanpo-komunikazioa

Plan berri honetan, Eibarko Udalari buruz egindako azterketa AMIAko hiru dokumentutan laburbiltzen da berriz ere (ahuleziak, mehatxuak, indarguneak eta aukerak). Dokumentu hauek erakundearen egungo egoeraren erradiografia dira, erakundearen egitura, barne-komunikazioa eta kanpo-komunikazioa kontuan hartuta.

AHULEZIAK	INDARGUNEAK
Plangintza falta Udal-langileen batez besteko adina	Aurrekontu orokor handiagoa 2025erako Profesional-talde sendoa eta esperientziaduna Langile berriei harrera ona egitea Udaletxearen kokapen egokia Partida espezifikoak komunikaziorako eta gardentasunerako 2025-2026 Komunikazio eta Gardentasun Plan berria Pertsonal teknikoa egotea komunikazioarekin, udal-gardentasunarekin eta Gobernu Onarekin lotutako gaiak sustatzeko
MEHATXUAK	AUKERAK
Diru-sarreraren edota dirulaguntza ekonomikoen murrizketa	Etorkizunean pertsonal gehiago kontratatzea komunikaziorako Praktiketako hitzarmenak unibertsitateekin

1 TAULA: AMIA ESTRUKTURALA

AHULEZIAK

- **Plangintza falta:** egindako azterketa eta eztabaida-taldeetako inkesten eta iritzien bidez lortutako emaitzak ikusi ondoren, antzeman da udal-arlo eta -zerbitzu jakin batzuetan ez dagoela epe luzeko proiektuen plangintzarik, ezta 2023-2027 Agintaldiko Planik edo Gobernu Programarik ere.
- **Udal-langileen batez besteko adina:** udal-plantillaren batez besteko adina 50 urtetik gorakoa da, eta jende asko jubilatzeko ari da. Jubilazio horiek datozen urteetan ere jarraituko dute. Hala ere, ezagutzaren transferentzia gal ez dadin, mentoretza-programak sustatzen ari dira erretiratzear dauden langileen eta beren lanpostuetan ordezkatuko dituzten pertsonen artean.

MEHATXUAK

- **Diru-sarreraren edota dirulaguntza ekonomikoen murrizketa:** arrisku edo mehatxu nagusienetako bat izan liteke Eibarko hirian proiektu handiak lortzeko hainbat erakunde edo organismotatik datozen dirulaguntzak murriztea (Foru Funtzaren laguntzak, Next Generation funts europarrak, etab.).

INDARGUNEAK

- **2025erako aurrekontu orokor handiagoa:** 2025eko hasierako aurrekontua 55.798.189,99 eurokoa izan zen guztira, hau da, 2024an baino handiagoa, orduan 50.604.770,70 eurokoa izan baitzen.
- **Profesional-talde sendoa eta esperientziaduna:** Eibarko Udalak esperientzia eta ezagutza zabala duten langileak ditu. Erakundea lizentziadunek eta diplomadunek osatzen dute, lanbide-heziketako, batxilergoko eta derrigorrezko bigarren hezkuntzako titulua dutenak. Era berean, Eibarko Udaleko Langileen Plantilla eta Lanpostuen Zerrenda (LPZ) behin-behineko langileek eta gaikuntza nazionalako funtzionarioek, Administrazio orokorrekoek, Administrazio berezikoek eta lan-kontratuko langileek osatzen dituzte.
- **Langile berriekiko harrera ona:** Diagnostiko-fasean eztabaida-taldeetan jasotako elkarriketa eta iritzietatik ondorioztatzen denez, harrera ona egiten zaie erakundean sartzen diren langile berriei, eta hasieratik ematen zaizkie beren eginkizunak eraginkortasunez betetzeko behar dituzten jarraibideak eta tresnak.
- **Udaletxearen kokapen egokia:** hauxe da Plan honen azterketaren beste indarguneetako bat; izan ere, Eibarko udaletxea (Unzaga plazako 1. zk.) erdigunean egoteak bertara iristeko abantaila dakarkie bai udaleko langileei bai herritarrei.
- **Partida espezifikoak komunikaziorako eta gardentasunerako:** Eibarko Udalaren lehen Komunikazio Plana (2016-2019 Komunikazio Estrategia) abian jarrita, 2017an programa

funtzional bat sortu zen udal-aurrekontuen barruan, "Informazioaren Gizartea" (491.00) izenekoa, komunikazioaren eta Gobernu Onaren esparruan gastu ekonomikoa dakarten ekintza edo ekimen guztiak ezartzeko. 2025. urterako, programa horren zenbatekoa 36.986,25 eurokoa da.

- **2025-2028 Komunikazio eta Gardentasun Plan berria egitea:** komunikazioaren eta gardentasunaren arloan alde aurretik egindako plan estrategikoei esker (3, guztira) hauteman ahal izan ziren arlo honetako ahulezia, mehatxu, indargune eta aukera nagusiak, zeintzuek balio izan zuten azken urteotan hainbat ekintza ezarri eta gauzatzeko, Udalaren marka-irudia bultzatu eta erakunde hurbil eta garden gisa kokatzeko xedez. 2025-2028 aldirako Komunikazio eta Gardentasun Plan berria tresna baliagarria izango da komunikazioa eta gardentasuna alderdi guztietan bultzatzen jarraitzeko.
- **Pertsonal teknikoa egotea komunikazioa, udal-gardentasuna eta Gobernu Ona sustatzeko:** Eibarko Udalak, gaur egun, karrerako funtzionario bat du, "Komunikazio eta Gardentasuneko teknikari" lanpostua betetzen duena, barne- eta kanpo-komunikazioari (batez ere, komunikazio digitala) eta udal-gardentasunari buruzko gai guztiak lantzeko. Bestalde, Alkatetza Saila, aholkulari baten bidez —behin-behineko langileei dagokien lanpostua betetzen duena—, komunikabideekiko harremanak mantentzeaz arduratzen da, betiere Eibarko Udalaren izenean jarduten duelarik.

AUKERAK

- **Etorkizunean pertsonal gehiago kontratatzea komunikaziorako:** aldi baterako langileak kontratatzea —esaterako, Lanbide bezalako programen bidez— aukera argia da komunikazioaren arloan egon daitezkeen beharrak asetzen laguntzeko eta zerbitzuari laguntzeko Komunikazio eta Gardentasun Plan berrian jasotako ekintzen ezarpenean. Orain arte, Eibarko Udalak bi kontratazio egin ditu Lanbideren bidez, Komunikazio Zerbitzua indartzeko: komunikazio-teknikari bat, 2020an Armagintzaren Museorako kontratatu zena, eta beste komunikazio-teknikari bat, 2021 eta 2022 artean kontratatu zena, komunikazio- eta gardentasun-teknikariari laguntza emateko zerbitzuaren eguneroko zereginetan, bai eta une horretan indarrean zegoen Komunikazio eta Gardentasun Planean jasotako ekintzen ezarpenean ere.
- **Praktiketako hitzarmenak sinatzea unibertsitateekin:** Euskal Autonomia Erkidegoko hainbat unibertsitatetako (EHU, Deustuko Unibertsitatea, Mondragon Unibertsitatea...) ikasleek Udalean praktikak egitea beste aukera bat da Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua indartzeko (komunikazioko eta gardentasuneko udal-teknikariarekin eta Alkatezarekin lankidetzan), bai eta komunikazio korporatiboan eta administrazio publikoetan espezializatu nahi duten ikasleen belaunaldi berriei ikasteko aukera emateko ere.

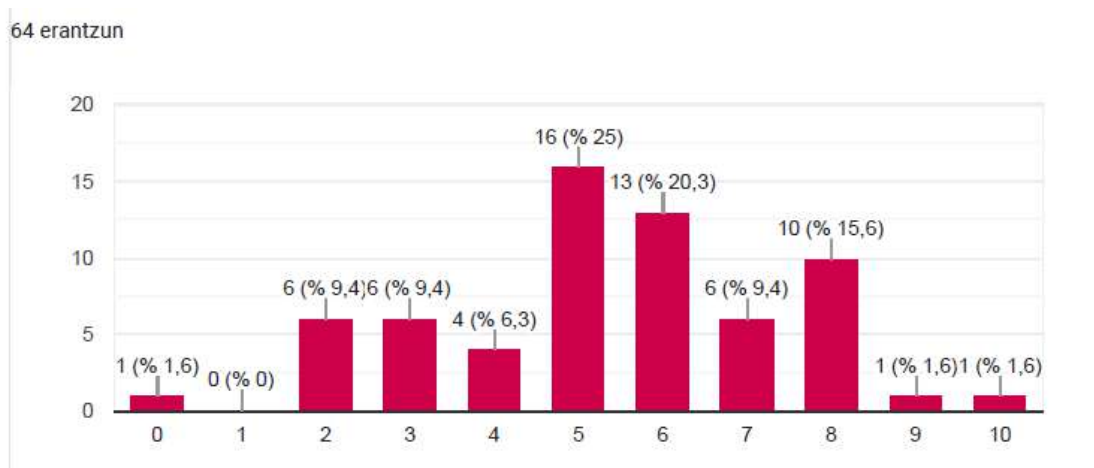
AHULEZIAK	INDARGUNEAK
Aldizkako bilerarik ez egotea hainbat arlo edota zerbitzutan Udal-plan, -programa eta -memoria falta Zuzendaritza Taldeko Batzordean hartutako erabaki eta proiektuei buruzko komunikazio falta Gehiegizko sakrifizioa proiektu estrategikoak lortzeko Protokolo falta langile berriei ongi etorria emateko Krisi-komunikazioaren eta Krisi Talde Ofizialaren eskulibururik ez egotea Udal-intranet konplexu eta osatugabea	Udalaren arlo, zerbitzu eta unitateetan komunikazioa egokia izatearen pertzepzioa Udalaren komunikazio eraginkorra eta kalitatezkoa, langileen arabera Behar besteko komunikazioa udal-langileen eta kargu politikoen artean Komunikazio-talde trinkoa Esperientzia duten langileak Barne-komunikazioa ahalbidetzen duten eskuliburuak Irudi korporatibo berriari buruzko iritzi ona, langileen arabera Udal-webgune funtzional eta irisgarria, udal-langileen arabera Udal-langileen iritzi ona ezarritako komunikazio-kanalei buruz Barne- eta -kanpo komunikazioaren hobekuntzari dagokionez, udal-langileen pertzepzioa moderatua, hobetzeko tartearekin Udal Artxiboa egotea, 1548az geroztik
MEHATXUAK	AUKERAK
Udaleko langileen motibaziorik eza eta erakundearen parte izatearen sentimendu falta	Teknologia berriak erabiltzea Komunikazioa eta gardentasuna bultzatzeko prozedura espezifikoak sustatzea Udal-kudeaketan zeharkakotasuna sustatzea

2. TAULA: AMIA, BARNE-KOMUNIKAZIOA

AHULEZIAK

- **Aldizkako bilerarik ez egotea hainbat arlo edota zerbitzutan:** udal-arlo, -zerbitzu eta -unitate askotan ez da aldizkako bilerarik antolatzen erakundearen interes orokorreko gaiak jorratzeko; zerbitzuaren beharrengatik eta/edo premiazko edo garrantzizko gaiak jorratzeko baino ez dira deitzen. Kasu gehienetan, ez da gai-zerrendarik bidaltzen, ez eta aktarik idazten ere, langileek kontsultatu, eta, nahi izanez gero, eskuragarri izan ditzaten.
- **Udal-plan, -programa eta -memoria falta:** Udal-arlo batzuek ez dute egiten urteko planik, programarik edota memoriarik. Era berean, ofizialki ez dago Agintaldiko Planik, estrategia-lerroak eta proiektu zehatzak jaso ahal izateko. Udalak onartutako dokumentu ofizialak eskuragarri daude bai www.eibar.eus udal web-orrian bai Udalaren Gardentasun Atarian.
- **ZT Zudendaritza Topagunean landutako proiektuei eta hartutako erabakiei buruzko komunikazio falta.** Aurreko urteetako ildoari jarraituz, udal-langileek betetako galdeketetan, askok adierazten dute ez dakitela zein diren sailtako arduradunen bileretan jorratzen diren zeharkako gaiak, ezta foro horietan hartutako erabakiak ere, nahiz eta eurei zuzenean eragin.
- **Gehiegizko ahalegina proiektu estrategikoak aurrera ateratzeko:** Udal-sailtan egon ohi den lan-kargak zailtzen jarraitzen du beste proiektu batzuei denbora eta ahalegina eskaintzea, izan ere, asmo horietan teknikarien eta administrarien parte-hartzea beharrezkoa baita (euskara-, berdintasun-,immigrazio- kultur aniztasun- ingurumen-gardentasun-planak...).
- **Ez dago langile berrientzako harrera-protokolorik:** Eibarko Udalak oraindik ere ez dauka harrera-eskuliburu edo protokolorik erakundean hasten diren langileentzat, ezta dagokion prozedurarik ere Eskuliburu hori gida praktikoa izan behar da, Udalaren alderdirik garrantzitsuenak jasoko dituen (historia, balioak, egitura, arauak, eskumenak, prozedurak...) eta baita lagile guztiei dagozkien eskubide eta betebeharrak nagusiak ere.
- **Krisi-komunikazioaren eta Krisi Talde Ofizialaren eskulibururik ez egotea:** Eibarko Udalak ez du oraindik krisi-komunikaziorako ez lantalderik, ezta eskulibururik ere. Bai eskuliburuak bai hainbat teknikarik eta politikarik osatutako lantalde batek lagundu egingo lukete modu eraginkorrarekin aurre egiten sortu daitezkeen hainbat krisi-egoerari, zeinek Udalari hainbat arlotan eragin diezaioketen (krisi ekonomikoak, ingurumenekoak, osasun arlokoak, etab.). Puntu hau ezinbestekoa da erakundearen izen ona zaintzeko eta une bakoitzean modu arduratsu eta gardenean komunikatzeko.
- **Udal-intranet konplexu eta osatugabea:** udal-intranetaren diseinuari, irisgarritasunari eta eraginkortasunari dagokienez, udal-langileek 5,39 puntu eman dituzte, gutxi gorabehera, 10 puntutik. Hala ere, inkestan parte hartu duten langile askok aipatzen dute egungo tresna ez dela erraza erabiltzeko, eta aukera gutxi ematen duela Intranet aurreratuago edota garatuago batek izan beharko lituzkeen edukiak sortzeko eta kudeatzeko.

Beraz, inkestetan, elkarrizketetan eta eztabaida-taldeetan jasotako datu eta iritziek berresten dute beharrezkoa dela egungo tresnaren funtzionaltasunak hobetzea edo Udal Intranet berri bat ezartzea.



Batez besteko puntuazioa: 10etik 5,39

MEHATXUAK

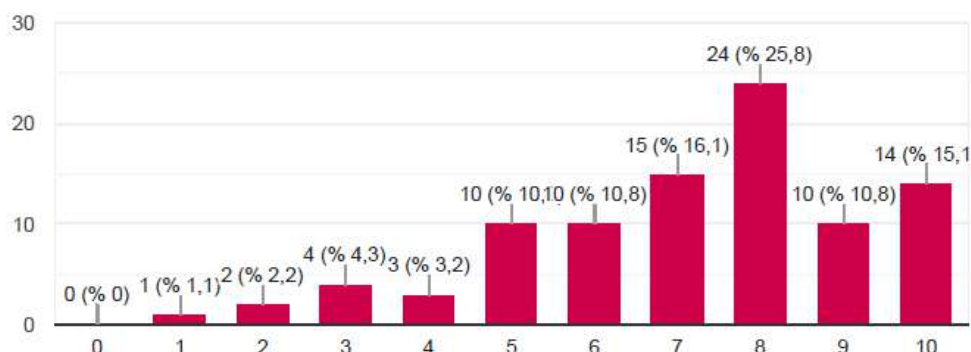
- **Udaleko langileen motibaziorik eza eta erakundearen parte izatearen sentimendu falta:** aurreko planean bezala, barne-komunikazioaren mehatxu nagusia da langileek ez izatea erakundeko kide izatearen sentimendurik, eta barne-komunikazioa eta gardentasuna bultzatzeko motibazio falta egotea. Horregatik, beharrezkoa da, oraindik ere, Udaleko langileek zein politikariek elkarlanean lan egin dezaten Plan berri honetan planteatutako helburuak eta proiektuak lortzen laguntzeko.

INDARGUNEAK

- **Udalaren arlo, zerbitzu eta unitateetan komunikazioa egokia izatearen pertzepzioa:** udal-langileek betetako inkestetan arabera, udal-sailen artean dagoen komunikazioa ona da, baina hobetu egin daiteke.

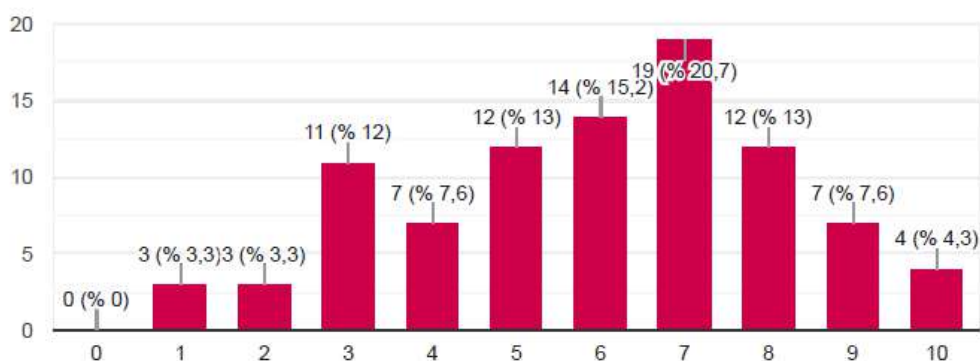
Arloko lankideekin duten komunikazioari dagokionez, langileen gogobetetze-maila 10 puntutik 7,16koa da (10etik 5,976, 2021ean), eta erakundeko gainerako sailekin duten harremana eta/edo komunikazioa, berriz, 10etik 5,93 puntukoa (10etik 4,988, 2021ean). Eta, oro har, egindako inkestetatik eta eztabaida-taldeetatik ondorioztatzen denez, lankideen arteko harreman pertsonalak onak dira.

93 erantzun



Batez besteko puntuazioa (barne-komunikazioaren gogobetetze-maila sailen barruan): 10etik 7,16

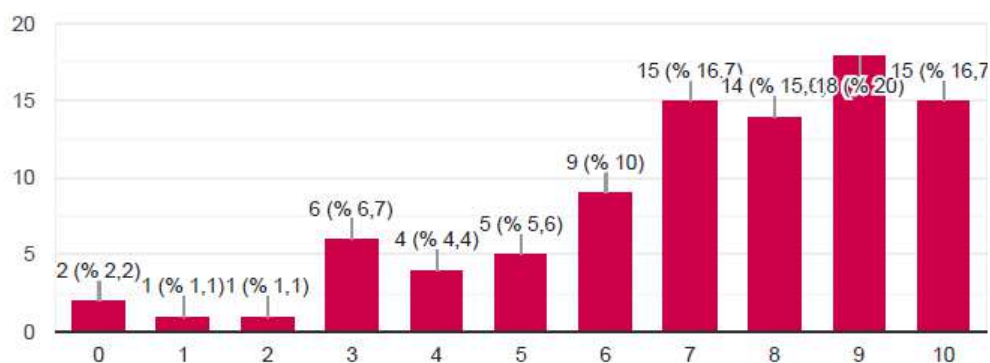
92 erantzun



Batez besteko puntuazioa (barne-komunikazioaren gogobetetze-maila sailen artean): 10etik 5,93

Bestalde, inkesta bete zuten langileek 7,33 puntutan baloratu zuten arloko arduradunarekiko komunikazioaren eraginkortasuna (10etik 5,939 puntu 2021ean).

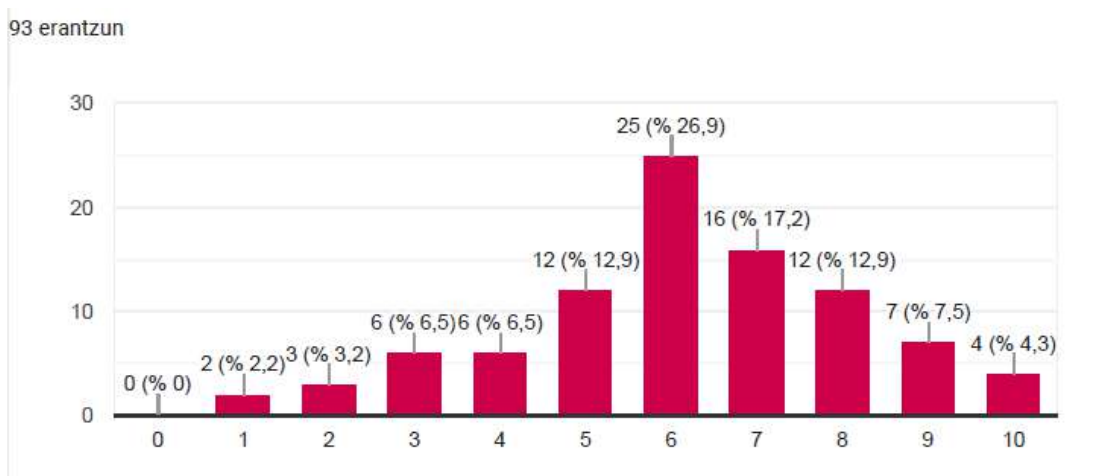
90 erantzun



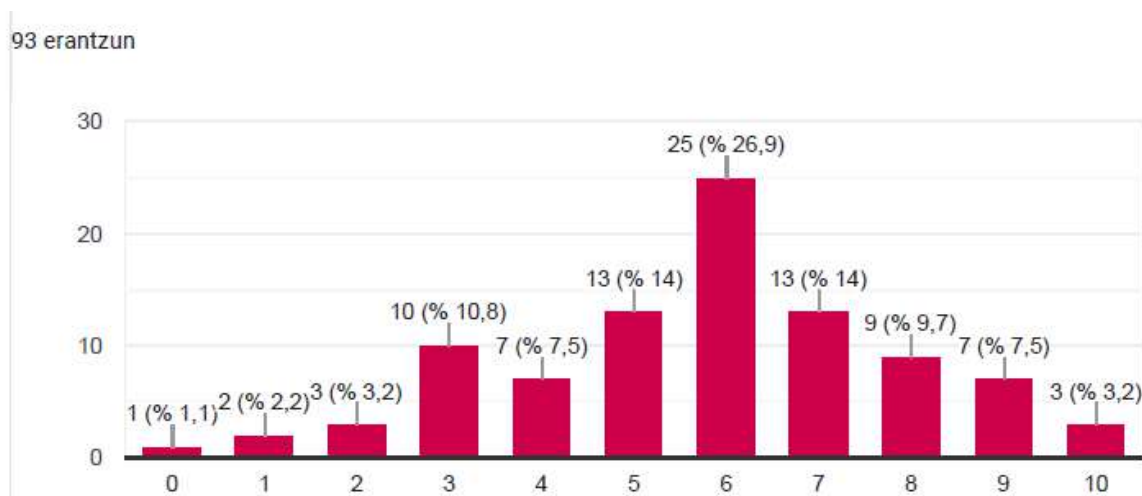
Batez besteko puntuazioa (langileen gogobetetze-maila, beren arloko arduradunarekiko komunikazioari dagokionez) 10etik 7,33

Beraz, udal-langileek beren saileko lankideekin, arduradunarekin eta sail desberdinetako gainerako lankideekin duten komunikazioari buruz duten pertzepzioa nabarmen hobetu da duela lau urtetik hona.

- **Langileen arabera, Udalaren komunikazioa eraginkorra eta kalitatezkoa da:** Langileek udal-komunikazioaren eraginkortasunari eta kalitateari 10etik 6,14 puntu eman diete (5,181 puntu 10etik 2021ean); ea Udalak udal-arloekin eta -zerbitzuekin lotutako gaiei buruzko informazioa modu argi, erraz eta behar bestekoan ematen duen galdetuta, 5,77 puntu eman dute (10etik 4,863 puntu 2021ean).

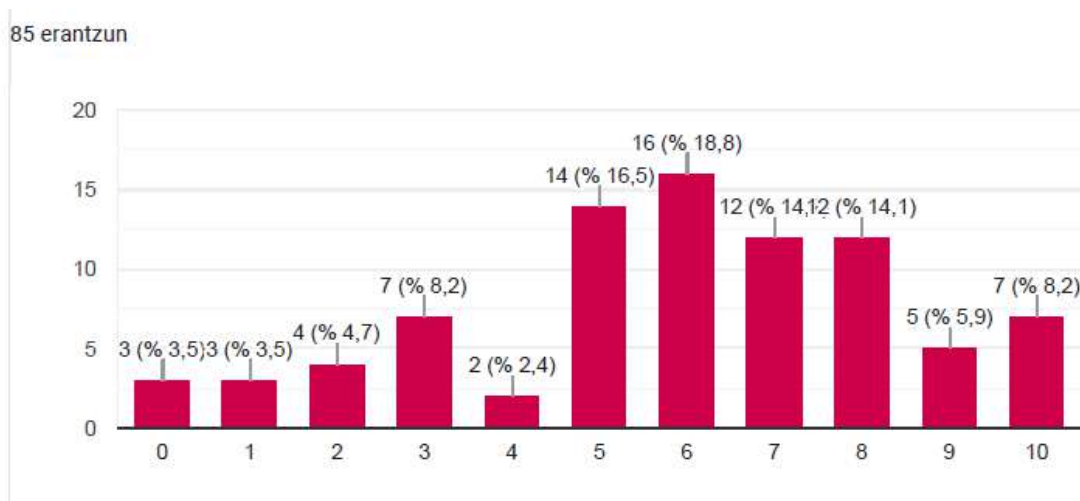


Batez besteko puntuazioa (Udalaren komunikazio eraginkor eta kalitatezkoa, enplegatu publikoen arabera): 10etik 6,14



Batez bestekoa (langileen iritzia udal-arloetatik helarazten den informazioari dagokionez): 10etik 5,77

- **Behar besteko komunikazioa udal-langileen eta kargu politikoen artean:** Udal-langileek 5,89 puntu ematen dituzte gogobetetze-mailan, arlo edo zerbitzuko arduradunarekin duten komunikazioari dagokionez. Gai honetan ere hobekuntza gertatu da 2021ean egindako inkestekin alderatuta; izan ere, urte hartan lortu zen batez besteko puntuazioa 4,901ekoa izan zen.



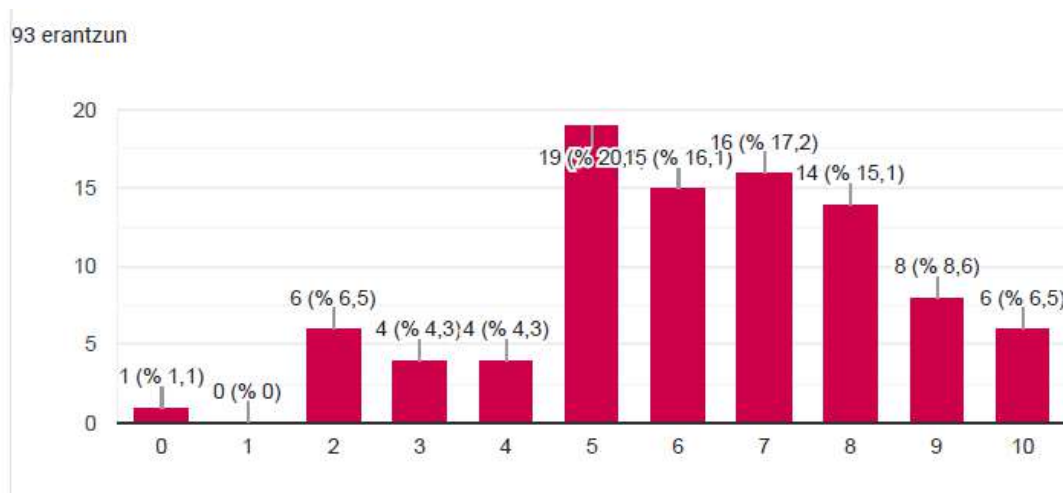
Batez besteko puntuazioa (langileen gogobetetze-maila, beren arloko arduradunarekiko komunikazioari dagokionez) 10etik 5,89

- **Komunikazio-talde trinkoa:** Beste behin ere, puntu hau nabarmendu behar da; izan ere, 2015ean sortutako Gobernua Zabalik Ordezkaritzak aktibo jarraitzen du gaur egun erakundearen gardentasunarekin eta komunikazio lotutako gai guztien jarraipena egiteko, bai eta barneko informazio- eta komunikazio-fluxua errazteko ere. Komunikazioaren lantaldea pertsona hauek osatzen dute: Gobernua Zabalik-eko zinegotzi ordezkari andreak, idazkari nagusiak, Komunikazio eta Gardentasuneko teknikariak eta alkatetzako aholkulariak (komunikabideekiko harremanen arduraduna).
- **Esperientzia duten langileak:** Erakundeak esperientzia handiko eta ibilbide luzeko langileak ditu, eta horrek erraztu egiten du egunerako zereginak eta asmo handiko proiektuak aurrera ateratzea. Halaber, esperientzia horri esker, erraztu egiten da Udaleko arlo, zerbitzu eta unitateen barruko komunikazioa.
- **Barne-komunikazioa ahalbidetzen duten eskuliburuak eta protokoloak egotea:** Eibarko Udalak hainbat gida edo eskuliburu ditu, erakundearen barruko eta kanpoko komunikazioa ahalbidetzeko: webguneko eta sare sozialetako komunikazioa, Udal Intraneta, Euskara, prozeduren eskuliburuak, eta abar.

Gainera, protokolo bat dago, "Eibarko Udalaren webgunean informazioa argitaratzeko irizpideak" izenekoa, 2016ko urriaren 27an onartua; eta bigarren komunikazio-protokolo bat, 2019ko otsailaren 6an onartua, eta, Alkatetzaren 2022ko ekainaren 28ko ebazpenez eguneratua. Azken protokolo horren helburua zen erakundeko pertsona guztiek (udaleko langileek, ordezkari politikoek, sindikatuek...) komunikazio-arau batzuk jarraitu ahal izatea, bai udal barruan bai kanpoan.

Edonola ere, beharrezkoa da etengabe berrikustea eta eguneratzea dokumentu horiek.

- **Irudi korporatibo berriari buruzko iritzi ona, langileen arabera:** Irudi korporatibo berriari buruz galdetuta, gogobetetze-mailaren batez besteko puntuazioa 6,25ekoa da. Beraz, udal-langileek, oro har, begi onez ikusten dute AZK komunikazio- eta publizitate-agentziak 2024an sortutako marka instituzional berria.

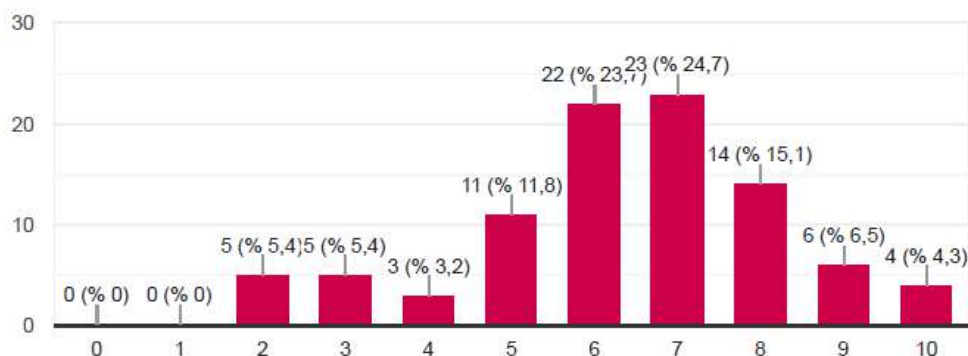


Batez besteko puntuazioa (langileen gogobetetze-maila, 2024an sortutako irudi korporatibo berriari dagokionez): 6,25 10etik.

- **Udal-webgunea funtzionala eta irisgarria da, udal-langileen arabera:** www.eibar.eus udal-webgunearen erabilerraztasunari dagokionez, guneak behar besteko neurriak betetzen ditu inkestatutako langileen arabera, atal honetan lortutako batez besteko puntuazioa 10etik 6,35 puntukoa baita.

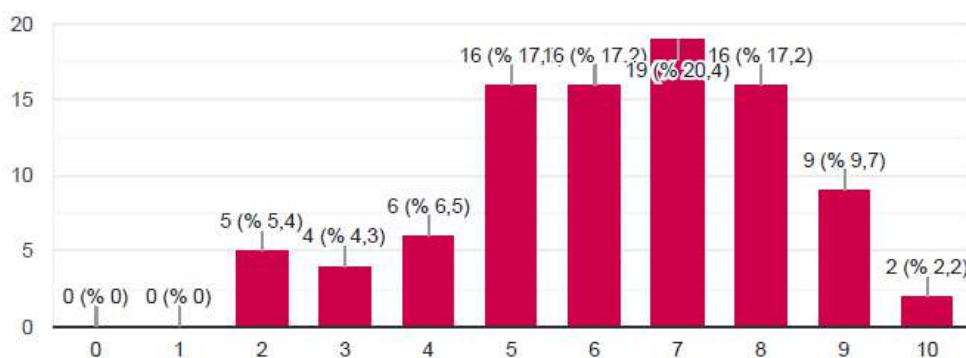
Eta, diotenez, oro har erraz topatzen dute nahi duten informazioa, webgunean sartzen direnean. Horren harira, lortutako batez bestekoa 6,28 puntu dira 10etik. Hala ere, datu horiek adierazten dute oraindik ere ahaleginak egin behar direla webgunearen diseinua eta egitura hobetzen jarraitzeko.

93 erantzun



Batez besteko puntuazioa (langileen gogobetetze-maila udal webgunearen funtzionalitateari eta irisgarritasunari dagokienez): 10etik 6,35

93 erantzun

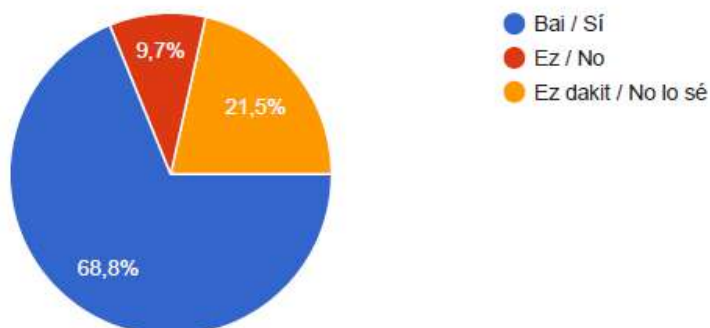


Batez besteko puntuazioa (langileen gogobetetze-maila, udal webgunean nahi duten informazioa topatzeari dagokionez): 10etik 6,28.

- **Udal-langileen iritzi ona ezarritako komunikazio-kanalei buruz:** Inkestaturen % 68,8k behar bestekotzat jotzen ditu ezarritako komunikazio-kanalak (telefonoa, posta elektronikoa, webgunea, sare sozialak, Intraneta, E-Kultura, argitalpenak...), bai udal barruan bai kanpoan (2021ean kopuru hori % 65,9koa zen). Langileen % 21,5ek ez dakite edo ez dute erantzun, eta, azkenik, % 9,7k uste dute ezarritako tresnak edota kanalak ez direla behar bestekoak komunikazioa ahalbidetzeko. Edonola ere, item honetan etengabe errepikatzen den puntuetako bat zera da: Udal Intraneta berrizteko edo berri bat jartzeko premia.

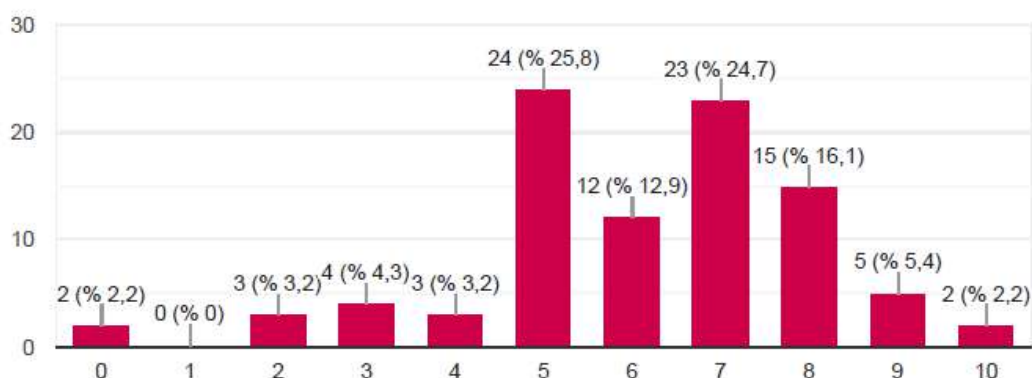


93 erantzun



- **Barne- eta -kanpo komunikazioaren hobekuntzari dagokionez, udal-langileen pertzepzioa moderatua da, hobetzeko tartearekin:** inkesta bete zutenen artean lortutako batez bestekoa 6,11 puntukoa izan zen 10etik (5,147 10etik, 2021. urtean). Horren harira, esan behar da erakundea osatzen dutenen iritzia, barne- eta kanpo-komunikazioari dagokionez, gero eta hobe dela, nahiz eta oraindik ere hobetzeko tarte handia dagoen.

93 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 10etik 6,11.

- **Udal Artxiboa egotea 1548az geroztik:** aurreko Planean bezala, puntu hau berriro aipatzea komeni da; izan ere, Artxiboa erakundearen beste indargune nagusietako bat da, eta, zalantzarik gabe, barneko eta kanpoko komunikazioa errazten du. Artxiboaren zeregina Eibarko Udalak sortzen duen dokumentazioa batzea, zaintzea, antolatzea eta zabaltzea da, dokumentazio hori herritarren esku jarritz, historiaren ikerketarako, informazioa jasotzeko, dokumentuak aztertzeko edo administrazio-kontuak argitzeko behar dutenerako erabil dezaten, bai eta udal barruko zerbitzuek ere beren lanerako erabil dezaten.

AUKERAK

- **Teknologia berriak erabiltzea:** azken urteotan, tresna eta teknologia berrien aurrerapenak (espedienteen kudeatzailea, webguneak, Intranet, aplikazio eta/edo programa informatikoak, sare sozialak, newsletterrak edo buletinak...) erakundearen barne-komunikazioa hobetzea ahalbidetu du, eta, beraz, tresna teknologiko horiek guztiek abantaila argia izaten jarraitzen dute funtzionarioen lana eta eskaintzen den zerbitzuaren kalitatea hobetzeko, eta kanpora modu eraginkorragoan komunikatzeko.
- **Barne-komunikazioa sustatzeko prozedura espezifikoak bultzatzea:** Web-gardentasunaren eta -irisgarritasunaren arloko araudiek erabakiak hartzea behartzen dute, bai eta erakunde osoan barne-komunikazioa erraztuko duten prozedura berriak sortzea ere. Beraz, barne-prozedura berriak bultzatu behar dira, besteak beste, Publizitate Aktiboari (Gardentasun Aktiboa), web-irisgarritasunari eta aplikazio mugikorrei buruzkoak, bai eta sare sozialetan kontu ofizialak sortu, koordinatu eta kudeatzeari buruzkoak ere.
- **Udal-kudeaketan zeharkakotasuna sustatzea:** Funtsezkoa da Udalean zeharkako lanaren kultura sustatzea, non sail guztiek beren proiektuetan eta erabakietan funtsezko alderdiak integratuko dituzten, hala nola euskara, berdintasuna, immigrazioa eta aniztasuna, haurrak eta gazteak, ingurumena, komunikazioa eta gardentasuna, etab.

Horretarako, hainbat ekintza ezar daitezke, hala nola sailen arteko lan-mahaiak sortzea, proiektuetan eta aurrekontuetan zeharkako irizpideak sartzea, arlo bakoitzean erreferenteak izendatzea, udal-langileak prestatzea eta jarduteko gidak eta protokoloak garatzea. Horrek guztiak kudeaketa koordinatuagoa ahalbidetuko du, ikuspegi isolatuak saihestuz eta udal-politika guztiek modu bateratuan eta koherentean aurrera egingo dutela bermatuz, horrela indartuko baitira ekintza publikoaren koherentzia eta eraginkortasuna.

AHULEZIAK	INDARGUNEAK
Administrazio-hizkuntzaren konplexutasuna Herritarrek planteatutako kexei eta gaiei berandu erantzutea Sailetako sare sozialen kudeaketaren koherentzia falta	Udalaren komunikazioari buruzko pertzepzio moderatua Identitate Bisual Korporatiboaren proiektu berriztua Herritarrek marka instituzional berriari buruz duten iritzia moderatua Herritarrak pozik egotea ezarritako komunikazio-kanalekin Urteroko auzo-bilerak eta parte-hartze prozesuak finkatuta egotea PEGORA Herritarren Zerbitzurako Bulegoaren zerbitzuari buruzko iritzi ona Harreman onak komunikabideekin Presentzia positiboa komunikabide digitaletan Harreman onak entitate publiko eta pribatuen artean Zigiluak eta aitortzak eskuratzea eta berriztea Finkatuta dauden ekimenetan parte hartzea Esperientzia egotea ekimen, jardunaldi, prentsaurrekoak... antolatzen Kanpo-publizitatea finkatuta egotea Webgunea eta mikrositeak eguneratuta egotea eta irisgarriak izatea Gardentasun Atariari buruzkoa gogobetetze moderatua Dyntra gardentasun-indizean duen kokapena Prozedura bat egotea ezarrita Informazio Publikoa Eskuratzeko “Eibarko Udala” mugikorrerako aplikazioa sortzea Sare sozialak finkatuta egotea

	Langile elebidunak izatea
MEHATXUAK	AUKERAK
Komunikazio politikoa & Komunikazio instituzionala Ez betetzea erabat abenduaren 9ko 19/2013 Legea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, apirilaren 7ko 2/2016 Legea, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa, eta DBEO (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra) eta aplikagarri izan daitezkeen beste lege batzuk.	Teknologia berrien erabilera eta IAren erabilera Udalaren webgunearen eta mikrositeen eguneraketa eta hobekuntza Publizitate Aktiboko edukien argitalpena, eguneraketa eta etengabeko hobekuntza Udal Gardentasunaren Atarian Prozeduren eguneraketa (informazio publikoa, irisgarritasun-erreklamazioak webgunea, eta abar) Gobernu ona eta gardentasuna sustatzen duten araudiak, ordenantzak... sortzea Sustatzea Udalaren presentzia hainbat gardentasun-indizetan (ITA, Dyntra, MESTA...) eta baita parte hartzea ere entitateek antolatutako sari eta aitortzetan: <i>Social Media</i> edo Sare Sozialen estrategiaren eguneraketa Beste administrazio publikoen jardunbide onen ezagutza sustatzea Udal-kudeaketan zeharkakotasuna sustatzea

3. TAULA: AMIA, KANPO-KOMUNIKAZIOA

AHULEZIAK

- **Administrazio-hizkuntzaren konplexutasuna:** arlo honetan aurrerapenak gertatu badira ere, puntu honek jarraitzen du izaten Eibarko Udalak duen erronka nagusienetako bat. Beraz, ahaleginak egin behar dira herritarrei igortzen zaizkien testuak eta dokumentuak (gutunak, idatziak, aktak, ebazpenak, jakinarazpenak, etab.) argiago eta ulergarriago egiteko, erakundearen eta herritarren arteko komunikazioa errazteko xedez, eta udal erreferente eta gardenen artean kokatzen saiatzeko.
- **Herritarrek planteatutako kexei eta gaiei berandu erantzutea:** Gaur egun oraindik ere kexa nagusietako bat da Udalak berandu erantzuten diela herritarrek hainbat kanalen bidez planteatzen dituzten kexei eta eskaerei, baina, batez ere, www.eibar.eus udal-webguneko "Abisuak, kexak eta iradokizunak" atalaren eta Udalaren app-aren bitartez egiten direnei, bai eta Pegora herritarrentzako zerbitzu-bulegoaren bidez egiten direnei ere. Halaber, berandu erantzuten zaie urteroko auzo-bileretan planteatutako gaiei.
- **Sailetako sare sozialen kudeaketaren koherentzia falta:** Udaleko sare sozial guztien kudeaketa profesionalizatzeko eta bateratzeko ahaleginak gorabehera (prestatuntza, eskuliburuak eta etengabeko aholkularitza barne), ez dira beti ezarritako jarraibideak betetzen. Sailen arabera kudeaketa deszentralizatuak kontraesanak eragiten ditu komunikazio instituzionalean, eta proiektatutako irudiak herritarrei eragiten die. Horregatik, berrikusi egin behar da sare sozialen Plana, udal-kontuen egoera eta Komunikazio Zerbitzuak ezarritako gidalerroen betetze-maila zehatz-mehatz aztertu, horrela, hobekuntza-dokumentu berri bat proposatzeko.

MEHATXUAK

- **Komunikazio politikoa & Komunikazio instituzionala:** errotu daitekeen mehatxu nagusietako bat da herritarrek hautematea ez dela zerbitzu publikoko komunikaziorik egiten –edo izaera instituzionaleko komunikaziorik–, eta esparru politikoko komunikazioari lehentasuna ematen zaiola. Beraz, funtsezkoa da argi eta garbi izaera instituzionaleko informazioa ematea, joera politiko eta helburu alderdikoak dituzten informazioak saihestuz, eta erakunde gardena eta herritar guztiei zuzendua erakustea. Horri dagokionez, gogoratu behar da zer jasotzen duen Alkatetzaren 2022ko ekainaren 28ko Ebazpenaren bidez onartutako komunikazio-protokoloak: *"Eibarko Udalaren konpromisoa herritarrei zerbitzu publikoko informazioa eskaintzea da. Beraz, Udalak bere jardunaren berri emateko erabiltzen duen edozein komunikabidetan kutsu politikoa duten informazioak saihestuko dira. Uneoro, komunikazio instituzionala lehenetsiko da komunikazio politikoaren gainetik. Halaber, udal web-orrian zein sare sozialetan argitaratzen diren irudiek herritarren interes orokorrari erantzungo diote, eta, inolaz ere ez dira erabiliko partidu politiko baten propaganda erabiltzeko".*

Beraz, Eibarko Udalaren komunikazio guztia, bere bitarteko eta kanalen bidez, informazio instituzionala eta zerbitzu publikokoa eskaintzera bideratu behar da, eta herritarren interes orokorrari erantzun behar dio.

Halaber, komunikazio-estrategiak, erabiltako bitarteko eta kanal guztietan, ildo beretik joan behar du jarduerari, izapideei, zerbitzuei, planei eta programei buruzko informazioa emateko.

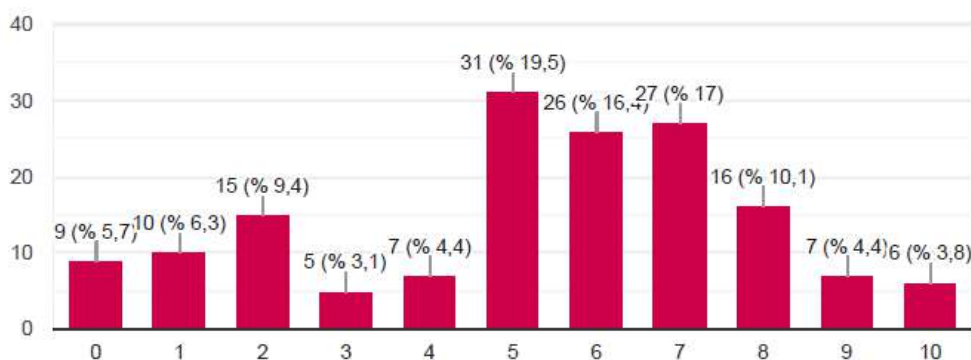
Illo horretan, koordinatuta egon behar dute bai Alkatetzak (aholkularien bidez) komunikabideekin duen komunikazioak (deialdiak eta prentsa-oharrak bidaltzea, prentsaurrekoak, etab.), bai teknikariek (komunikazio- eta gardentasun-teknikariak) kudeatutako kanpo-komunikazioak eta komunikazio digitala. Horrela, erakundearen mezu eta irudi bakar eta koherentea proiektatuko da, diskurtso bakoitzean erakundearen nortasuna indartuz. Kontrakoak nahasmena eragiten du, bai komunikabideetan, bai herritarrengan, eta Udalaren irudi positibo eta gardenari eragiten dio.

- **Ez betetzea erabat abenduaren 9ko 19/2013 Legea, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, apirilaren 7ko 2/2016 Legea, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa, eta DBEO (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra) eta aplikagarri diren beste lege batzuk:** gainerako administrazio publikoek bezala, Eibarko Udalak ere araudi horietan ezarritako zenbait baldintza bete behar ditu, eta horiek betetzeko ahalegin handia egiten den arren (hori islatzen da gardentasun aktibo eta pasiboaren betetze-mailari buruzko urteko memorieta), oraindik ere beharrezkoa da hainbat adierazle hobetzea, Udalaren webgunean eta Gardentasun Atarian eduki berriak sartuz, eta eduki horien irisgarritasuna edo diseinua hobetzea. Era berean, oso kontuan hartu beharko dira arlo horretan sor daitezkeen gainerako araudiak (horren adibide garbia da prestatzen ari diren Gardentasunari eta Herritarren Parte-hartzeari buruzko euskal legea edo 19/2013 Legearen Erregelamendua).

INDARGUNEAK

- **Udalaren komunikazioari buruzko pertzepzio moderatua:** inkesta bete zuten guztiek 10etik 5,25eko puntuazioa eman zieten (10etik 6,070, 2021ean) Eibarko Udalak herritarrekiko duen komunikazioaren kalitateari eta eraginkortasunari.

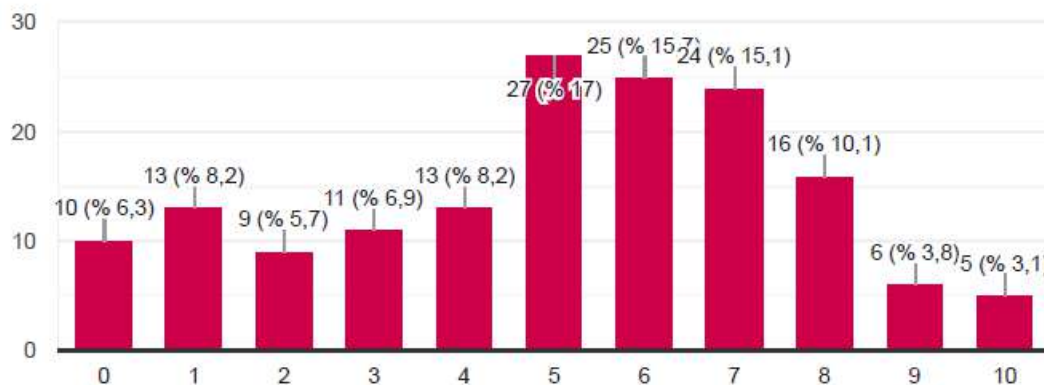
159 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 10etik 5,25.
2025-2028 Komunikazio eta Gardentasun Plana
 21

Hala ere, udal-kanaletan sailei buruz argitaratutako informazioaren argitasuna eta erraztasuna zertxobait txikiagoa dela uste dute, eta 10etik 5,04ko puntuazioa eman diote (2021ean, 10etik 5,796).

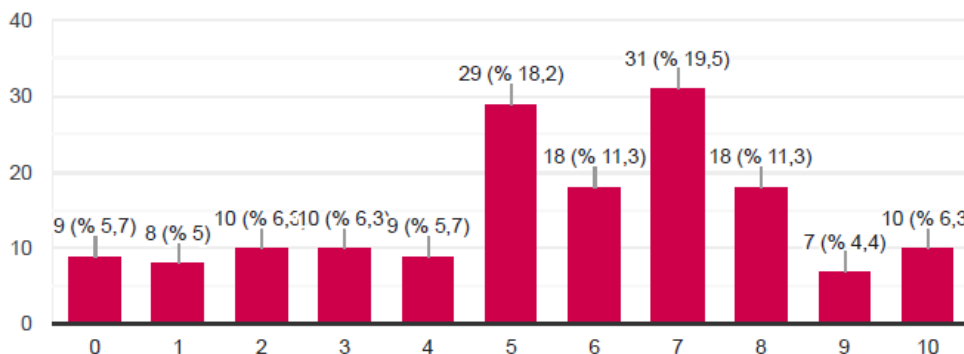
159 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 10etik 5,04.

- **Identitate Bisual Korporatiboaren proiektu berriztua:** 2024ko uztailaren 29an egindako Udaltatzak Eibarko Udalaren Identitatea Bisual Korporatiboaren proiektu berria onartu zuen ohiko bilkuran. Proiektu horretan erakundearen logotipo nagusiaren formatuak jasotzen dira, bai eta udal-arlo, -zerbitzu eta -unitateetako gainerako bigarren mailako markak ere. Gaiari buruz egindako eskuliburuak irudi instituzional bakarra, koherentea, garbia eta berezia jasotzen du. Eskuliburu hori PDF formatuan eta formatu digitalean dago eskuragarri, www.eibar.eus udal web-orriaren barruko landing page berezi batean: <https://www.eibar.eus/eu/udala/identitate-korporatiboa>.
- **Herritarrek marka instituzional berriari buruz duten iritziz moderatua:** herritarrei irudi korporatibo berriari buruz galdetuta, gogobetetze-mailaren batez besteko puntuazioa 10etik 5,48koa da.

159 erantzun



Batez besteko puntuazioa: 10etik 5,48.

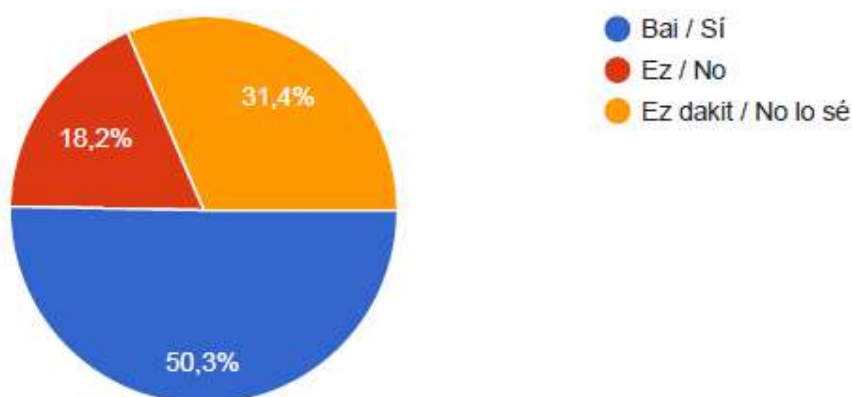
- **Herritarrak pozik egotea ezarritako komunikazio-kanalekin:** Udal langileentzat bezala, diagnostiko-fasean Eibarko Udalaren inkesta bete zuten herritarren erdientzat baino gehixeagorentzat (% 50,3) nahikoak dira gaur egun dauden komunikazio-bideak (telefonoa, posta elektronikoa, udalaren webgunea, sare sozialak, E-Kultura, argitalpenak...). Hala ere, inkestatuen % 31,4k erantzun du ez dakiela edo ez du erantzuten, eta % 18,2k uste du beharrezkoa dela erakundearen eta herritarren arteko komunikazioa erraztuko duten kanal berriak jartzea.

Horren haritik, azpimarratu behar da Eibarko Udalak ahalegin handiak egiten dituela hainbat kanal tradizional eta digitaletan egoteko, eta 2022an albiste-buletin bat sortu zuela, hilabete bakoitzeko udal-gaurkotasuneko gai nagusiei buruzko informazioa herritarrei emateko. Gainera, beste harpidetza-eredu batzuk ere eskuragarri daude, herritarrek argitaratzen diren lan-eskaintzak edo erakundeak ematen dituen dirulaguntzak email bidez jaso ahal izan ditzaten.

Udalaren YouTubeko kanal ofizialean eta www.eibar.eus udal webgunean argitaratzen diren bideo-albisteen formatua erakundearen ekosistema digitalarekin bat egiten duen beste informazio-elementu bat da.

Hala eta guztiz ere, hainbat aukera aztertu beharko dira, egungo baliabideak hobetzea ahalbidetzeko, eta, hala badagokio, kanpo-komunikazioa erraztuko duten beste tresna batzuk ezartzeko.

159 erantzun



- **Urteroko auzo-bilerak eta parte-hartze prozesuak finkatuta egotea:** Eibarko Udalak, urtez urte, auzo-bilerak antolatzen ditu Amañan, Urkin, Ipuruan, Legarren, Beheko aldean, Erdialdean eta Erdialde-ekialdean, herritarren eskaerak, kexak eta iradokizunak entzun eta jasotzeko eta horiei irtenbidea emateko. Bilera horiek herritar guztiei zuzenduta daude, eta baliagarriak dira parte hartzea eta kanpo-komunikazioa sustatu eta bultzatzeko. Batzarretan udal-ordezkarri hauek parte hartzen dute: alkateak, auzo bakoitzeko auzozainak, udaltzainburuak, Ertzaintzako agente batek eta Zerbitzu, Obra eta Hirigintza arloetako

zinegotziak eta teknikariak. Inkestatutako pertsona askok ez dituzte nahikotzat jotzen herritarrekin urtero egiten diren topaketa hauek eta maizago egitea proposatzen dute; era berean, azpimarratzen dute oso berandu erantzuten dutela.

- **PEGORA Herritarren Zerbitzurako Bulegoaren zerbitzuari buruzko iritzi ona:** herritarrentzako informazio-gune nagusia da, udaletxeko beheko solairuan kokatua, Untzaga plaza 1 zenbakian. Kudeaketak egiteko edo informazioa eskatzeko leihatila bakarra da. Era berean, herritarrei informazioa ematen zaie egin beharreko izapideei buruz eta aurkeztu beharreko dokumentazioari buruz, eta eskaera-inprimakiak etxeetara bidaltzen dira. Azken urteotan, bulego honek 50.000 mila arretatik gora egiten ditu urtean, gestioaren eta informazioaren arloetan. Pegorak, gainera, autozerbitzu-gune bat du hainbat izapide egiteko (errola-agiriaren eskaera, ordainagirien ordainketa, administrazio-espedienteen sarbidea, eta abar).
- **Harreman onak komunikabideekin:** Eibarko Udalak ahaleginak egiten ditu erakundearen eta herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen presentzia komunikabideetan ager dadila bermatzeko. Azken urteotan Udala komunikabide hauetan azaldu da: Diario Vasco, El Correo, Noticias de Gipuzkoa, Radio Eibar-Cadena Ser, Eta kitto, eiberri.eus, Arrate Irratia, EITB Taldea (EITB1 eta 2, Radio Euskadi, Euskadi Irratia...), Onda Vasca eta Onda Cero, besteak beste.

Horren haritik, berriz ere argi laga behar da komunikabideekiko harremanak (prentsurrekoak, prentsa-oharrak, ekitaldien eta prentsurrekoen antolaketa, komunikatuak...) Alkatetza sailak bideratzen dituela duela hamarkada batetik hona, eta, gaur egun, Alkatetzako aholkulariaren bitartez bideratzen direla. Bestalde, komunikazio instituzionalarekin lotutako gainerako gaiak (komunikazio digitala, hainbat kanalen bidezko barne- eta kanpo-komunikazioa, udal-gardentasuna eta gobernu ona...) Komunikazio Zerbitzuak kudeatzen ditu. Zerbitzua komunikazio eta gardentasuneko udal-teknikari bakar batek osatzen du, zeina, aldi berean, Idazkaritzako udal-arloari atxikita baitago.

Bai Alkatetza sailak bai udaleko komunikazio-zerbitzu teknikoak elkarlanean dihardute udal-kanalen bidez edukiak koordinatu, gauzatu eta argitaratzeko.

Lan hau baliagarri izan daiteke, halaber, Alkatetzak eta komunikazio-zerbitzu teknikoak elkarrekin egindako hobekuntza-plan bat bultzatzeko, komunikabideekiko koordinazioari eta harremanari dagokienez.

- **Presentzia positiboa komunikabide digitaletan:** herriko eta kanpoko komunikabideen plataforma digitalek, bai eta beste webgune instituzional batzuek ere, jarraitzen dute Eibarko Udalak eskaintzen dituen plan, programa, jarduera eta zerbitzuak biltzen eta jasotzen. Horrek marka instituzionalaren posizionamendua errazten du, eta erakundeak eskaintzen duen gutzia pertsona gehiagok eskuratzea ahalbidetzen.
- **Harreman onak entitate publiko eta pribatuekin:** Eibarko Udalaren beste indarguneetako bat da harreman ona duela hainbat erakunderekin (Eusko Jaurlaritza, Gipuzkoako Foru Aldundia, ministerioak...), eta hainbat jarduera edo ekimen antolatzen eta kudeatzen laguntzen duela, urtez urte.

- **Zigiluak eta aitortzak eskuratu eta berriztea:** azken urteotan, Eibarko Udalak hainbat zigilu eta aitortza jaso ditu, haren marka-irudia hobetzen laguntzen dutenak: "Zientziaren eta Berrikuntzaren Hiria" (2024) zigilua edo aitortza, Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioak ematen duena Zientzia, Teknologia eta Berrikuntzako Idazkaritza Nagusiaren bitartez; Bikain ziurtagiria (2022); edo ELoGE 2021 Bikaintasun Zigilua (The European Label of Governance Excellence).

Azken zigilu horri (ELOGE) dagokionez, adierazi behar da Eibarko Udalak erronkatzat jarri zuela hura lortzea, ekintza berritzaile gisa, aurreko 2021-2023 Komunikazio eta Gardentasun Planaren barruan. (1) Hauteskundeak eta ordezkaritza eta parte hartze bidezkoa; (2) Erreakzio-ahalmena; (3) Eraginkortasuna eta efizientzia; (4) Irekitasuna eta gardentasuna; (5) Zuzenbidezko Estatua; (6) Jokabide etikoa; (7) Konpetentziak eta gaitasunak; (8) Berrikuntza eta aldaketarako jarrera irekia; (9) Jasangarritasuna eta epe luzerako orientazioa; (10) Finantza-kudeaketa ona; (11) Giza eskubideak, kultura-aniztasuna eta gizarte-kohesioa; eta (12) Kontu-emateko beharra.

Europako Kontseiluaren autoebaluazio-sistema zorrotz batean oinarritutako aitorpen bat da, eta haren helburua da udal kudeaketa eraginkor eta efizienteago bat lortzea, eta baita jasangarritasun-ikuspegi bat izatea ere.

Eibarko Udalak, bere aldetik, eskura dituen frogak aztertu ditu 97 adierazle kontuan hartuta, zeinek udalaren jardunaren alderdi guztiak hartzen baitituzte, hala erakunde mailan, nola gizartearekin duen harreman estuan. Aztertutako atalak hauexek dira, besteak beste: administrazio-izapideak, kontratazio-prozedurak, finantza- eta aurrekontu-kudeaketa, hautetsien jokabide etikoa, herritarrek parte hartzeko dituzten kanal edo organoak, gardentasun eta berrikuntza publikorako tresnak, bai eta Giza Eskubideen sustapena ere, berdintasuna, aniztasuna, inklusioa eta gizarte-kohesioa ardatz gisa hartuta.

Eibarko Udalak egindako autoebaluazio-prozesua 2021eko urritik azarora bitartean egin zen, eta emaitzak kanpo-auditoretza batek neurtu eta baloratu zituen 2021eko abenduan zehar, eta EUDELe (ELOGE Batzordea) egiaztatu. Amaierako txostenak konfidentzialak dira eta Udal bakoitzak bakarrik erabiltzekoak.

Autoebaluazio-prozesuarekin batera, Eibarko herritarrek eta Udalbatzako gainerako hautetsiek balorazio-inkesta bat betetzeko aukera izan zuten; galdetegia loteslea izan ez bazen ere, balio izan zuen udal barruan egindako autoebaluazio-prozesuaren emaitzak alderatzeko.

ELoGE ez da behin betiko eskuratzen, eta horixe da, hain zuzen, haren balioa; izan ere, berriztu egin behar da bi edo hiru urtetik behin.

Eibarko Udalak Europako Zigilua lortu zuen Gobernantzaren Bikaintasunean (2021), 2022ko urtarrilaren 19an, Bilbon, EUDELe (Euskadiko Udalen Elkarte) egoitzan egindako ekitaldi batean. Jon Iraola alkateak jaso zuen saria Gorka Urtaran EUDELeko presidente eta Vitoria-Gasteizko alkatearen eskutik.

- **Finkatutako ekitaldietan parte hartzea eta haiek babestea:** gaur egun, Eibarko Udalak herrian guztiz errotuta dauden ekitaldiak babesten jarraitzen du: Toribio Etxebarria sariak,

ekintzailletza eta enpresa-garapena bultzatzera begirakoak; Balentziaga Memoriala (azken hamarkadetako txirrindularitza-proba handia); eta baita Kultura Sailak antolatutako Antzerki Jardunaldiak ere.

- **Ekitaldiak, prentsaurrekoak... antolatzen daukagun eskarmentua:** Eibarko Udalak babesten eta laguntzen dituen ekitaldiez gain, eskarmentu handia dago prentsaurrekoak, ekitaldiak eta aurkezpenak, eta komunikazio- eta gardentasun-jardunaldiak antolatzen... hedabideei eta, oro har, herritarrei erakundeak antolatzen dituen jarduerak ezagutarazteko.

Puntu honetara iritsita, nabarmendu beharra dago, orain arte, Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzuak Komunikazio eta Gardentasun Jardunaldien bi edizio antolatu dituela (2021ean eta 2023an). Biak antolatu ziren Eibarko Coliseo antzokian, helburua izanik bistaratzea eta ezagutaraztea administrazio publikoek komunikazioaren eta gardentasunaren arloetan egiten duten lana. Era berean, hobetzeko irtenbideak eman nahi izan zitzaizkien mota guztietako erakunde publikoei gai horien inguruan. Edizio bietan, hainbat adituk hartu zuten parte, gai hauen inguruko ponentziak aurkeztuz: barne- eta kanpo-komunikazioa, krisi-komunikazioa, politika- eta erakunde-komunikazioa, sare sozialak, web-irisgarritasuna, analitika digitala, marka-irudia, datu irekiak, administrazio-lengoaia argia, udal gardentasuna eta salaketa-bideak. Halaber, aztertutako gaiei buruzko mahai-inguruak egon ziren. Edizio biak streaming bidez jarraitzeko aukera egon zen, Eibarko Udaleko YouTubeko kanal ofizialaren bitartez.

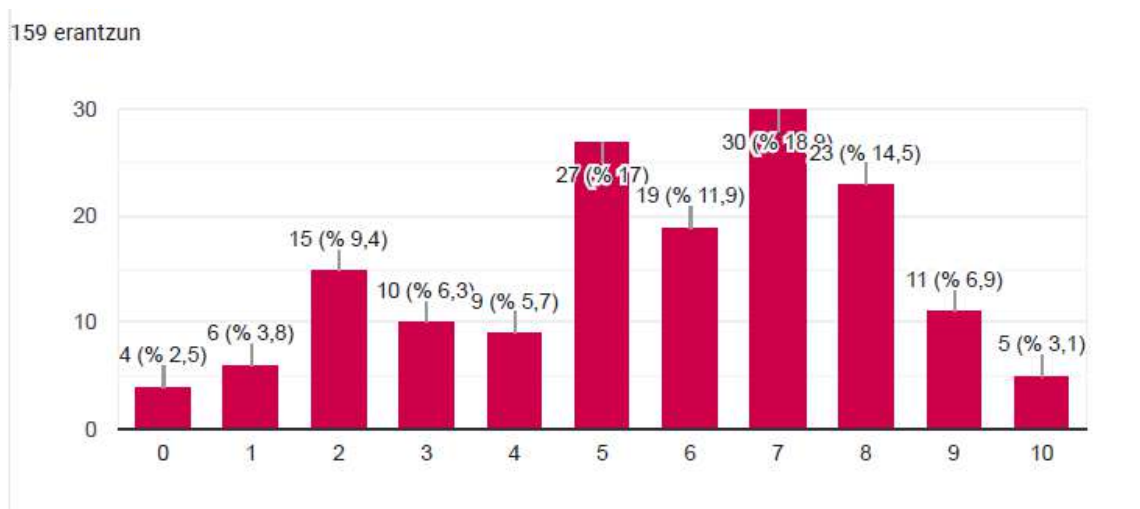
- **Kanpora begirako publizitate sendoa:** udal-arloak, -zerbitzuak eta -unitateak arduratzen dira sustapen-materiala kudeatzeaz eta editatzeaz, udaletxean bertan, azoketan, informazio-guneetan edo turismo-establezimenduetan banatzeko. Orobat, Udalak bere publizitatea egiten du hainbat bide erabilita: panel eta ibilgailu ofizialak, iragarki laburrak, prentsa, material didaktikoak, babesak, etab.
- **Web-orri eta mikrosite eguneratuak eta irisgarriak:** Eibarko Udaleko Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua arduratzen da udal web-orria www.eibar.eus kudeatzeaz eta koordinatzeaz, batik bat edukiei eta diseinuari dagokienez. Bestalde, kanpoko enpresa espezializatu batek du web-orria mantentzeko ardura, Udaleko Informatika Sailarekin lankidetzan.

www.eibar.eus web orokorraren barruko mikrositeak (Kultura, Euskara, Berdintasun Saila-Andretxea, Gobernu Irekia, CIVIO Fundazioaren udal zergen webgunea...) kasu gehienetan, sail, zerbitzu edo unitate bakoitzeko teknikariek kudeatzen dituzte, komunikazio-teknikariarekin batera. Hori horrela, udal sail bakoitzak du, mikrositeetan zein web-orriko atal nagusietan, nork bere sailarekin edo zerbitzuarekin lotutako edukiak sortzeko eta eguneratzeko ardura (laburrak eta oharrak, agenda, web-orriaren atal finkoak, etab.).

Web-irisgarritasuna hobetzeko proiektuari dagokionez, 2020. urteaz geroztik, gai horren inguruan ahalegin gehigarriak egiten ari dira, "Sektore publikoko webguneen irisgarritasunari eta gailu mugikorretarako aplikazioei buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretua" betez. Web Erabilerraztasunaren Behatoki Nazionalak 2022an egindako azken txostenak (hala eskatuta) 10etik 7,96ko puntuazioa eman zion udalaren www.eibar.eus webgunearen erabilerraztasunaren egoerari. 2025eko martxoan, azken txostenak 10 puntutik 8,47ko puntuazioa zehazten du.

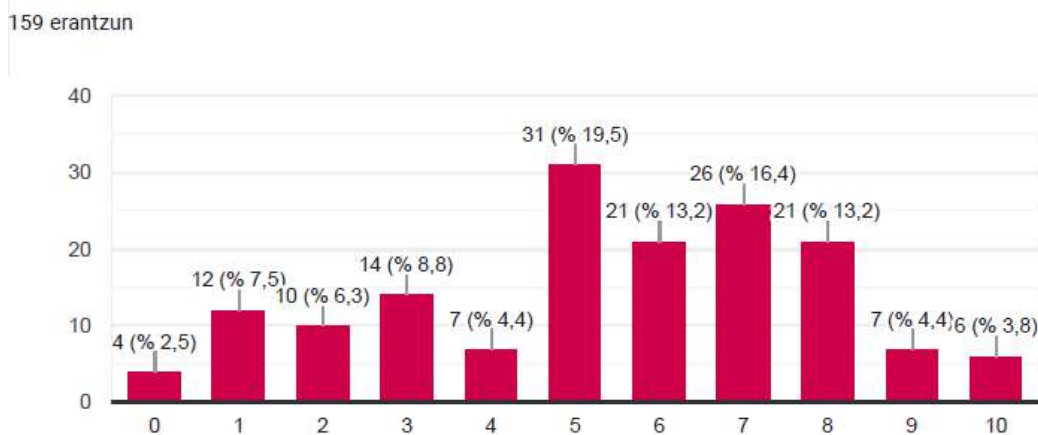
Nolanahi ere, zentzu honetan oraindik ere bide luzea dago egiteko, eta Udalak bere Irigarritasun Unitatea sortzeko asmoa du, aipatutako Dekretuan aipatzen den moduan, ezarritako exijentziei erantzuna eman nahian.

Web-orriaren diseinuari, funtzionaltasunari eta irigarritasunari dagokienez, herritarrek 10etik 5,62 puntu ematen dizkiote (2021ean 10etik 6,858). Hortaz, etengabe jarraitu behar da lanean udalaren webgunea herritarren eskaera eta premia errealetara egokitzeko, horrela, erabiltzailearen esperientziari laguntzen zaio, eta baita edukien irigarritasunari eta argitasunari ere.



Herritarren batez besteko puntuazioa: 10etik 5,62.

Horrez gain, herritarren iritziz, udalaren web-orrian nahiko erraza zaie eskuratu nahi duten informazioa topatzea: 10etik 5,38 punturekin baloratzen dute (2021ean 10etik 6,743).



Herritarren batez besteko puntuazioa: 10etik 5,38.

Jasotako datuak gorabehera, esan beharra dago udal webgunea, hilean 500.000 bisitaldi baino gehiago dituen, 2024ko irailean berriztu zela azkenengoz, hain zuzen ere, herritarren eskaerei erantzuteko. Orri nagusian urtez gehien kontsultatutako atalak jarri ziren: Kultura, Tramiteak eta Zerbitzuak, eta Udala.

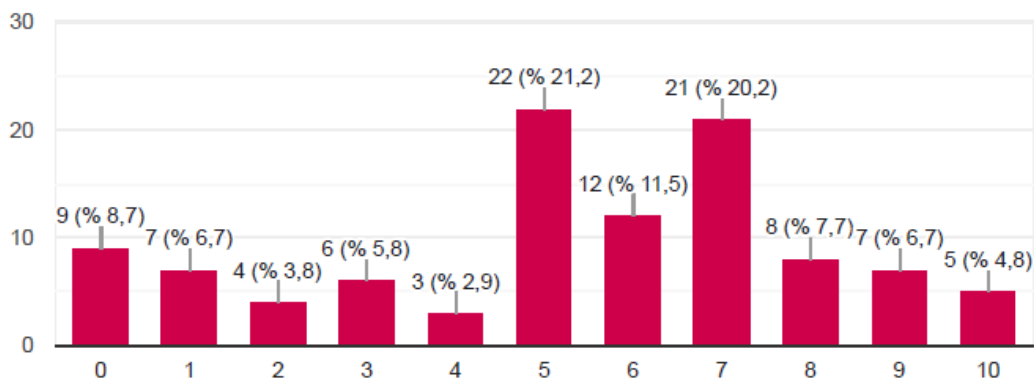
Hala eta guztiz ere, lanean jarraitu beharra dago bertako edukiak, diseinua eta edukiak egoki antolatze aldera.

- **“Gobernua Zabalik” mikrositean txertatutako Gardentasun Atariari dagokionez gogobetetze moderatua du herritarrak:** Udal Gardentasun Ataria **“Gobernua Zabalik”** mikrositearen barruan dago kokatuta 2018ko otsailean sortu zenez geroztik (<https://www.eibar.eus/es/gobierno-abierto/transparencia-municipal>). Bertako eduki guztiak, aurretik “Gipuzkoa Irekia” plataforman argitaratzen dira, non Gipuzkoako udal asko eta asko ere badauden. Bai “Gipuzkoa Irekia” plataformaren bai Gardentasun Atariaren kudeaketa Udaleko Komunikazio eta Gardentasun Sailaren ardurapean dago. Dena dela, udal sail, zerbitzu eta unitate guztiek dagozkien edukien jarraipena egiteko betebeharra dute, baita eguneratzekoa eta Komunikazio Zerbitzura bidaltzekoa ere, hark argitaratu dezan. Hori guztia egiten da indarrean dauden Gardentasunaren eta Gobernu Onaren inguruko araudi guztiak betetzeko.

Atariko Publizitate Aktiboko eduki guztiak blokeka argitaratzen dira: Goi-karguak eta arduradunak, Antolaketa, planifikazioa eta Ondarea; herritarrekiko Harremanak; Informazio ekonomiko-finantzarioa; Kontratuak, hitzarmenak eta dirulaguntzak; Hirigintza eta obra publikoak; Ingurumena; eta, Arauak eta garrantzi juridikoko Informazioa.

Gaur egun, herritarrek 10etik 5,30 puntu ematen diote (2021ean 10etik 6,336) Udalak gunehorretan argitaratzen duen informazioaren kalitateari. Gauzak horrela, plataforma honen egoeraren gaineko herritarren pertzepzioa beheraka doa denborarekin, eta horrek hausnarketa bat egitera behartzen du hobekuntza-ekintzak ezartzeko, bertan plazaratzen diren edukien argitasunari eta irisgarritasunari begira.

104 erantzun



Herritarren batez besteko puntuazioa: 10etik 5,30.

- **Dyntra gardentasun-indizeko kokapen egokia.** Urrutira joan gabe, 2023an Eibarko Udalak berriz ere bete zituen publizitate aktiboaren inguruan indarrean dagoen lege-markoak ezartzen dituen betebeharrak: Gardentasunari, Informazio Publiko eskuratzeko bideari eta Gobernu Onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeak eta Euskadiko Toki Erakundearen apirilaren 7ko 2/2016 Legeak ezarritako **59 betebeharretatik 53 (% 89,83)**. Aipatutako betebeharrak bete egiten dira, azken urteetan bezala, hainbat informazio-item argitaratuz, bai www.eibar.eus udal web-orrian bai (www.eibar.eus/es/gobierno-abierto) Udal Gardentasunaren Atarian.

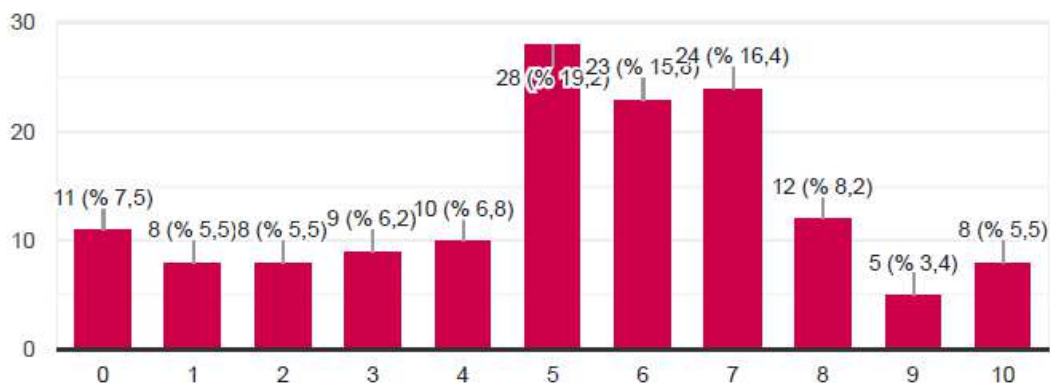
Era berean, Dyntra plataforma kolaboratiboaren arabera, Eibarko Udala beste urte batez kokatu zen laugarren postuan Euskadiko udalik gardenen artean, % 85,8 ko puntuazioarekin (162 adierazletik 139). Estatu mailan, behera egiten du zertxobait kokapenak 2022koarekin alderatuta: 18. postutik 21. postura igarota, 550 udalerriri egindako ebaluazioan. Hala ere, oraindik ere beharrezkoa da ahaleginak egiten jarraitzea erakundearen legitimazioa bermatzeko eta informazio osoa, benetakoa eta erabilgarria eskaintzeko, Udala herritarrengandik gertuago egoteko xedez.

- **Informazio Publikorako Sarbide-prozedura bat ezarrita:** Eibarko Udalak ezarrita dauka 2017tik informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen administrazio-prozedura, zeinak balio duen herritarrek egiten dituzten informazio-eskaera guztiei erantzuteko. 2023an 3 eskaera baino ez ziren jaso bide elektronikotik. Hirurak tramitatu ziren erabateko sarbidearekin, eta ezarritako epearen barruan erantzun ziren. Aipatutako prozedura 2017an sortu zenetik, guztira, 29 eskaera jaso dira: horietatik 7, 2017an; 6, 2018an; 3, 2019an; 5, 2021etan; 3, 2022an; 3, 2023an; eta 3, 2024an.

Prozedurarekiko herritarren gogobetetze maila 10etik 5,19 da (2011n, 10etik 6,302), beraz, beharrezkoa da berriz ere gainbegiratzea, eraginkortasuna hobetu eta erantzuteko epeak betetze aldera.

Orain arte, Langileria eta Antolaketa arloa arduratu izan da informazio publikoa eskuratzeko eskaerak kudeatzeaz. Aurrerantzean, Udal Idazkaritzak izango du ardura hori.

146 erantzun



Batez besteko puntuazioa. 10etik 5,19.

- **“Eibarko udala” app-a/mugikorrerako aplikazioa sortzea:** gaur egun, Eibarko Udalak oraindik ere martxan du herritarrei eskaintzen dien aplikazio bat, 2020an sortua, zeinaren bidez herritarrek aukera duten Udalari beren kexak, iradokizunak edo bide publikoan gertatutako gorabeherak bidaltzeko. Horrez gain, erabiltzaileek beren intereseko gaien inguruko informazioa jaso dezakete, berehalako alerta-sistema baten bidez. App-a, “Eibarko Udala” izena duena, eskuragarri dago bai Android bai Appel sistema eragileetan, eta edukiak euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzen dira. Orain arte, 2.000 deskargatik gora jaso dira Android eta iOS plataformetan.

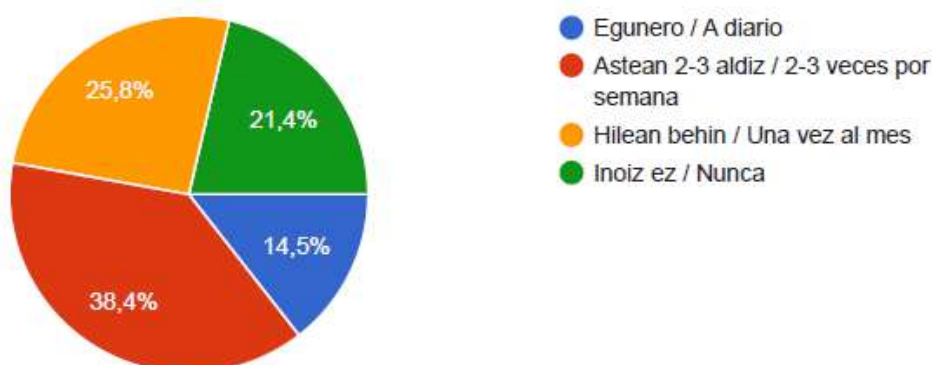
- **Erakundearen sare sozialak kontsolidatzea:** Eibarko Udaleko sare sozialek indarra hartu dute ezinbesteko komunikazio-kanal gisa, erakundeak ezarritako komunikazio-estrategiaren barruan. Horretarako, 2022an egindako Sozial Media eta Sare Sozialen Barne Plana du Udalak. Dokumentu horretan erakundeak sare sozialetan duen egoeraren analisia jasotzen da, eta hobetzeko hainbat jarraibide eta ekintza proposatzen dira bai kontu orokorretarako (Komunikazio Sailak kudeatuak) bai sektorialetarako (sail, zerbitzu edo unitate bakoitzak kudeatuak).

Egitasmo aitzindari honek, kontu orokorrekin gain, erakundearen beste sektore batzuk ere hartzen ditu bere gain: Euskara Saila, Euskaltegia, Kultura Saila, Juan San Martin Udal Liburutegia, Armagintza Museoa, Ego Ibarra Batzordea, Haurreria eta Gazteria Saila, Emakumearen Etxea (Andretxea), Immigrazioa eta aniztasuna kudeatzeko Saila, Juan Bautista Guisasola Musika Eskola, Udal Artxiboa eta Ingurumen Saila.

Gainera, gogorarazi beharra dago erakundearen sare sozialak eta mugikorrerako aplikazioak baliagarriak direla Udalaren informazio interesgarria partekatzeko ez ezik, udal jarduerarekin, tramiteekin eta zerbitzuekin lotutako zalantzei, kexei eta iradokizunei arreta telematikoa jartzeko ere bai.

Aipatutakoak erantzuten dio Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 4. artikuluari, zeinean honako hau zehazten baita: “Administrazio publikoek beharrezkoa den laguntza emango dute interesdunek beren eskumen-eremuan emandako zerbitzu elektronikoetarako sarbidea izan dezaten, honako kanal hauetako baten edo batzuen bidez: a) *Aurrez aurrekoa, zehazten diren laguntza-bulegoen bidez.* b) *Interneteko atariak eta egoitza elektronikoak.* c) *Sare sozialak.* d) *Telefonikoa.* e) *Posta elektronikoa.* f) *Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12. artikuluan aurreikusitakoaren arabera ezar daitekeen beste edozein bide.*”.

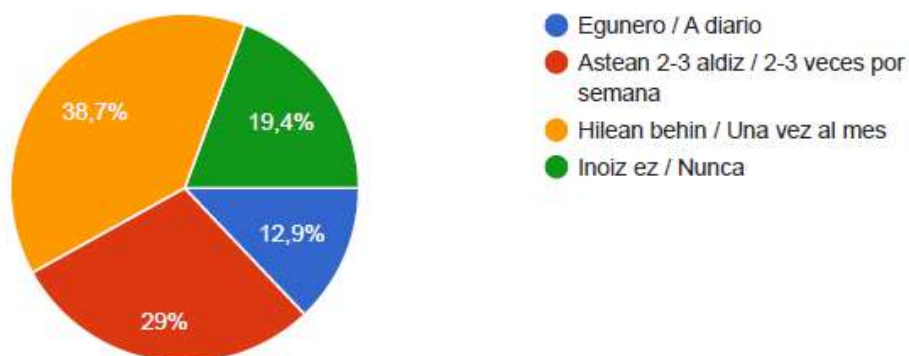
Bestalde, eta herritarrei egindako komunikazio-galdeketatik ateratako datuen arabera, galdetutakoen % 38, 4k astean bi edo hiru aldiz kontsultatzen ditu Udalaren sare sozialetako argitalpenak (kontu orokorrak eta sektorialak); % 25, 8k dio astean behin egiten dituela kontsultak; % 21,4k inoiz ez du sare horietara jotzen, eta % 14,5ek egunero.



Udalaren sare sozialetako kontu ofizialen kontsulta, herritarren aldetik

Era berean, udal langileen % 38,7k hilean behin kontsultatzen ditu sare sozial instituzionalak, % 29k astean 2-3 aldiz, % 19,4k ez du inoiz kontsultatzen eta % 12,9k egunero.

93 erantzun



Udalaren sare sozialetako kontu ofizialen kontsulta, udal-langileen aldetik

Gauzak horrela, beharrezkoa da berriz ere estrategia aztertzea eta eguneratzea, joera berrietan oinarritutako Udalaren eta herritarren premien eta egungo egoeraren arabera.

- **Plantilla elebiduna:** Erakundearen beste balio azpimarragarri bat da udal-langile gehienek beren eginkizunak betetzeko eta kalitatezko zerbitzu publikoa euskaraz zein gaztelaniaz eskaintzeko duten gaitasuna.

AUKERAK

- **Teknologia berriak erabiltzea eta IAz (Inteligentzia Artifiziala) baliatzea:** aurrerapen teknologikoak aukera paregabea ematen die udalei beren kudeaketa modernizatzeko, zerbitzuak hobetzeko eta herritarren parte-hartzea indartzeko. Eraldaketa digitala funtsezko faktorea da udal-baliabideak optimizatzeko, administrazio publikoan eraginkortasuna areagotzeko eta herritarrei irtenbide berritzaileak eskaintzeko.

Administrazio-eraginkortasuna hobetzeko, besteak beste, udaleko arlo, zerbitzu eta unitate guztiek adimen artifiziala eta big data modu intentsiboagoan erabiltzeko aukera balora liteke, erabakiak ahalik eta ondoen hartzeko.

Bestalde, merkatuan nagusi diren teknologia berriak erabiltzen jarraitzeak abantaila hauek dakartza: gardentasun eta herritarren parte-hartze handiagoa, zerbitzu publikoen optimizazioa, garapen ekonomikoa eta berrikuntzaren sustapena, eta lurraldearen jasangarritasuna eta kudeaketa adimenduna.

- **Udal-webgunea eta -mikrositeak eguneratzea eta/edo hobetzea:** beharrezkoa da etengabe hobetzea udal-webgunearen eta -mikrositeen diseinua eta irisgarritasuna bai eta horietan dauden edukiak ere, sektore publikoko webguneen irisgarritasunari eta gailu mugikorretarako aplikazioei buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretua betez.

Gainera, Irisgarritasun unitate bat sortu behar da, aipatutako Dekretuan zehazten den bezala.

- **Argitaratu, eguneratu eta etengabe hobetzea Publizitate Aktiboarekin lotutako edukiak, Udal Gardentasunaren Atarian:** egungo araudiei (19/2013 Legea eta 2/2016 Legea) eta sor daitezkeen beste guztiei jarraituz (Gardentasunari buruzko etorkizuneko Euskal Legea), beharrezkoa izango da era guztietako informazioa argitaratzea eta eguneratzea, ulergarriagoa eginez, bai eta Gobernu Onaren mesederako diren beste eduki mota batzuk ere. Aipatutako edukiak sortzeko, argitaratzeko eta eguneratzeko, kontuan izan beharko dira etengabe bai DBEO (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra) bai abenduren 5eko 3/2018 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa. Zentzu honetan, bestalde, Eibarko Udalak ezarritako datuen tratamenduen gardentasuna sustatu behar du, udal web-orrian (www.eibar.eus) sartuz eta iragarritz.
- **Prozedurak eguneratu eta sortzea (informazio publikorako sarbidea, web-irisgarritasunarekin lotutako erreklamazioak...):** Egun, beharrezkoa da gainbegiratzea eta hobetzea Informazio Publikorako Sarbidea (Publizitate Pasiboa), eraginkorragoak izaten saiatzeko, erantzuteko epeak hobetzeko eta kanpora begira irudi bikaina emateko. Horrez gain, web-irisgarritasuna dela-eta hiritarrek egindako erreklamazioekin lotutako prozedura bat sortu behar da, 1112/2018 Errege Dekretuari jarraituz.
- **Gobernu Ona eta Gardentasuna ahalbidetzen duten araudiak, ordenantzak... sortzea:** Eibarko Udalak, 2024ko maiatzaren 27ko Osoko Bilkuran, konpromisoa hartu zuen Lantalde bat osatzeko Informazioren, Gardentasunaren eta herritarren parte-hartzearen udal-ordenantza egiteko. Lantalde hori alderdi tekniko batek eta udal-talde politiko bakoitzaren ordezkariak batek osatuko dute. Horren haritik, Udalak konpromisoa hartu zuen Informazioren, Gardentasunaren eta Herritarren parte-hartzearen udal-ordenantza indarrean izateko 2025eko urtarrilaren 1erako. Ordenantza berriak, oraindik egin gabe dagoenak eta 2025ean zehar egin beharko denak, ahalbidetuko du aurrerapauso bat egitea eta aurrera egitea gobernu onean eta gardentasunaren eta herritarren parte-hartzean.

Ordenantza hori alde batera utzita, sortu beharko litzateke administrazio elektrikoaren ordenantza. Egia da Eibarko Udalak azken urteotan ahalegin berezia egin duela bere jardueran administrazio elektronikoak ezarritakoak txertatzeko; hala ere, arau-testu berriak aukera emango du Eibarko Udalaren funtzionamendu-urratsak jasotzeko barruko harremanetan, baita herritarrekiko eta beste administrazioekikoetan ere.

- **Udalaren presentzia erraztea hainbat gardentasun-indizetan (ITA, Dyntra, MESTA...) eta hainbat erakundek antolatutako sarietan parte hartzea:** Beste aukeretako bat da Udalaren parte-hartzea eta lankidetzak baloratzea dauden ranking eta indize askotan (hala nola Dyntra eta ITA), erakundearen gardentasuna eta legitimitatea bultzatzeko eta bermatzeko xedez.

Halaber, erakundearen marka-irudia hobetu eta Eibarko Udala administrazio modernoago eta berritzaileago gisa kokatzeko xedez, aukera dago, erakundeak gauzatutako proiektu aitzindari bat aurkeztuz, Udalaren hautagaitza aurkezteko NovaGobera (administrazio publikoen sare soziala), ELoGE Zigilura (Gobernantza Bikainaren Europako Zigilua) edo Internet sarietara (administrazio publikoen kategorian) sarietara, besteak beste.

- **Social Media edo Sare Sozialen Estrategia eguneratzea:** beste aukeretako bat da gailentzen ari diren sare sozialak eta joera berriak baliatzea sare sozialen inguruko Plan berri

bat inplementatzeko Horretarako, ezinbestekoa izango da eguneroko lanen artean sare sozialak kudeatzen duten udal-langileen formakuntzan inbertitzen jarraitzea.

Sare sozial instituzionalak erabiltzeko eta hobetzeko egindako barrura begirako azken formakuntza 2022an egin zen. Horretarako, komunikazio- eta *social media*-aholkularitza enpresa baten zerbitzuak kontratatu ziren. 8 orduko formakuntza izan zen, hiru saiotan banatuta. Formazioaren kostua 2.964 eurokoa izan zen (BEZa barne).

- **Beste administrazio batzuen jardunbide egokien inguruko ezagutza sustatzea:** beste aukera bat da beste administrazio publiko batzuek komunikazio digitalaren eta gardentasunaren arloan egiten dituzten jardunbide egokiak behatzea eta horien etengabeko jarraipena egitea, onuragarrienak eta mesedegarrienak zaizkionak Eibarko Udalaren beharretara eta interesetara egokitzen saiatzeko.

1.3. Erabakiak hartzea

Plan honetan egindako azterketaren arabera, hauek dira Udalaren komunikazioa (barnekoa eta kanpokoak) eta gardentasuna bultzatzeko beharrezkoak diren zailtasun nagusiak:

Barne-komunikazioa

- ❖ **Barne komunikazioaren koordinazio eta kudeaketa eskasa:** barne-komunikazioa errazteko erronka nagusietako bat da, lehenik eta behin, udal-arlo, -zerbitzu eta -unitate guztietan langile guztiei modu egokian eta behar den denboran eragiten dieten zeharkako gai nagusiei buruzko informazioa ematea. Era berean, udal-sailetan (sail bakoitzaren barruan eta gainerako arloekin), oro har, harremanak eta komunikazioa are gehiago errazteko mekanismoak ezarri behar dira, eta, aldi berean, edozein enpresa edo administrazio publikotan dauden tresna nagusietako bat berrikusi behar da, barne-komunikazioa nabarmen hobetzeko eta koordinatzeko: Intranet. Egun eskuragarri dagoen Intraneta hobetzearen eta/edo ezartzearen alde egin beharko da, edo, hala badagokio, erakunde gisa bete nahi diren behar guztiak bilduko dituen tresna berri baten alde.

Kanpo-komunikazioa

- ❖ **Herritarren pertzepzio moderatua erakunde-komunikazioari eta udal-markaren irudiari buruz:** Herritarrei egindako komunikazio-inkestaren itemetan lortutako datuek eta zifrek adierazten dutenez, oraindik ere hobetzeko tarte handia dago Eibarko Udalak hartzen dituen jardueri, zerbitzuei, izapideei eta erabakiei buruzko argitasunari eta informazio faltari dagokienez. Arreta berezia jarri behar da, halaber, herritarrek planteatutako gaiei Udalak emandako erantzunen atzerapenari buruz herritarrek etengabe egiten dituzten kexetan.

Horregatik, beharrezkoa da dauden baliabideak eta kanalak indartzea, bai eta herritarrekiko komunikazioa erraztuko duten ekintza berriak inplementatzea eta, horrela, herritarrek irudi korporatiboari buruz duten pertzepzioa hobetzea ere. Udalak komunikabideetan duen presentzia handitzen saiatzea (tokikoak eta orotarikoak) eta baliabideak formatu digital eta tradizional berrietan inbertitzea funtsezkoa da Eibarko gizarteko target edo publikoetara iristen saiatzeko.

Komunikazio digitala

- ❖ **Udalaren webgunearen irisgarritasunari eta edukiei buruzko balorazio moderatua:** Diagnostiko-fasean herritarrei egindako inkestaren emaitzen arabera, beharrezkoa da hobekuntzak egiten jarraitzea www.eibar.eus udal-webgunearen garapenean eta haren erabilerraztasunean (mikrositeak barne) eta aplikazio mugikorrean, erabiltzaile-esperientzia errazteko eta, horrela, Sektore Publikoko Webguneen Irisgarritasunari eta Gailu Mugikorretarako Aplikazioei buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuan ezarritako baldintzak betetzeko.
- ❖ **Estrategia moderatua sare sozialetan:** sare sozialetan jarduteko estrategia globala dago 2022tik, eta udal-arlo eta -zerbitzu ugari daude kanal horietan. Hala ere, beharrezkoa da plan berri bat berrikustea eta planteatzea, erakundeak plataforma horietan duen posizioa hobetzeko eta kontu ofizial guztiak lerrokatzeko, irizpideak eta mezuak bateratzeko eta erabiltzaileekin komunikazio hobeaz lortzeko.
- ❖ **Beste kanal edo formatu digital batzuetan Udalak presentziarik ez izatea:** interesgarria da beste bide batzuk aztertzea Udalak plataforma eta kanal digitaletan duen presentzia areagotzeko (podcast korporatiboa, webinar, online kongresuak, buletin elektronikoak...), ahalik eta herritar gehienengana iristeko eta udal mailan eskaintzen diren jarduerak eta zerbitzuei buruzko informazioa izateko. IA (Adimen Artifiziala) aliatu estrategiko gisa erabiltzea, hainbat kanaletatik egiten den komunikazioa hobetzeko, oso kontuan hartu beharreko beste puntu bat izan behar da.

Udal Gardentasuna eta Gobernu Ona

- ❖ **Udal Gardentasunaren Atariaren kalifikazio erregularra eta jendaurreko informazioko eskaerei erantzuteko denbora luzatzea:** Herritarrek 5,30 puntuko puntuazioa eman diote (6,33, 2021ean) Gardentasunaren Atariari, eta, beraz, egungo araudiek eskatzen dituzten edukiak argitaratzeko eta eguneratzeko estrategiarekin jarraitu beharko da (edukien argitasuna eta irisgarritasuna hobetzeaz gain), eta 19/2013 eta 2/2016 legeetan ezarritakotik harago joateko aukera emango duten formula berriak bilatu beharko dira, administrazio garden eta berritzailea izaten jarraitzeko helburuarekin. Prozesu horretan guztian, ezinbestekoa da beren saileko informazioa emateaz eta/edo lantzeaz arduratzen diren udal-arlo, -zerbitzu eta -unitate guztiak inplikatzeko jarraitzea, erakunde osoari eragiten dioten zeharkako gaiak baitira.

Aldi berean, beharrezkoa da ezarritako informazio publikoa eskuratzeko prozedura berrikustea eta herritarrek egindako eskaerei erantzuteko epeak hobetzea.

- ❖ **Gobernu Irekiaren politika berrien apustu moderatua:** Datozen urteetan, Gardentasunaren Ataria garatzeaz eta mantentzeaz gain, beharrezkoa izango da gobernu ona bultzatuko duten politika berrien alde egiten jarraitzea, eta herritarrei informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatzea. Ekimen berritzaile eta parte-hartzaileen aldeko apustua egin beharko da, Gobernu Irekiaren oinarritzko hiru zutabeak (gardentasuna, herritarren parte-hartzea eta open data) indartzen laguntzeko eta Eibarko Udala erakunde demokratiko, garden, moderno eta hurbileko gisa kokatzeko.

2. Helburuak

Egindako diagnostikotik abiatuta, bai eta aurreko atalean aipatutako zailtasun nagusietatik ere, jarraian, hainbat helburu estrategiko eta espezifiko proposatu behar dira, mesedegarriak izango direnak barne- eta kanpo-komunikaziorako eta Eibarko Udaleko gardentasunerako.

2.1 Helburu estrategikoak

Barne-helburuak (Udalaren barne-komunikazioa)

1. **Barne-komunikazioa optimizatzea** (2025-2028), sailen arteko koordinazioa eta informazio-fluxua hobetuz, erakunde-helburuekiko kudeaketa eraginkorragoa eta lerrokatuagoa bermatzeko.
2. **Erakundearen identitatea eta kohesioa indartzea** (2025-2028), ziurtatuz arlo eta sail guztiek Udalaren balioekiko irudi bateratua, koherentea eta lerrokatua ematen dutela beren komunikazio eta ekintzetan.

Kanpo-helburuak (Kanpo-komunikazioa eta udal-gardentasuna)

3. **2025 eta 2028 bitartean herritarrekiko erakunde-komunikazioa hobetzea**, mezuen eraginkortasuna eta irisgarritasuna areagotuz komunikazio-kanal guztietan, digitaletan zein fisikoetan, herritar guztiek —edozein dela ere teknologiarako duten sarbidea— udal-zerbitzuei buruzko informazio garrantzitsua jaso ahal izatea bermatzeko.
4. **Udal-gardentasuna indartzea (2025-2028)**, informazio publikorako sarbide arina eta eguneratua bermatuz, gardentasunari eta gobernu onari buruz indarrean dagoen araudia eta etorkizunekoak betetzeko, herritarrekiko konfiantza eta kontu-ematea bultzatze aldera.

Hemen zehaztutako helburu guztiak, hala estrategikoak nola espezifikoak, 2025-2028 urteen bitartean garatu eta ebaluatuko dira

2.2. Helburu espezifikoak:

Barne-helburuak (Udalaren barne-komunikazioa)

1. **Udal-arlo eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea**, tresna digitalen, sailen arteko bilera egituratuen eta barne-komunikazioko prestakuntzaren bidez, helburua izanik informazio-trukearen eraginkortasuna % **20** handitzea.
 - Neurketa: Asebetetze pertsonalaren gaineko galdeketak, barne-komunikazioan erantzuna emateko epeen analisia, plataforma kolaboratzaileen erabilera.
2. **Udalaren nortasun instituzionala eta marka-irudia bultzatzea**, komunikazio bisual eta diskurtsiboan udaleko sail eta zerbitzu guztien % **100ek** irizpide bateratuak har ditzaten bermatuz, komunikazio-ekintza eta -euskarri guztietan irudi koherentea proiektatzeko.
 - Neurketa: Identitate bisual eta diskurtsiboko audiotoretzak, komunikazio-materialen berrikusketa, herritarren pertzepzioa erakundearen irudiarekiko.
3. **Komunikazio instituzionala hobetzen duten barne-prozedura berriak garatzea**, erakundearen komunikazioaren kudeaketa hobetzera begira, honako hauek barne hartuko dituztenak:



- Publizitate aktiboko edukien kudeaketa eta eguneraketa, **argitaratzen den informazioa 19/2013 Gardentasunaren Legeari jarraituz egiten** dela ziurtatzeko, baita **etorkizuneko araudi autonomikoak** ere.
- Sare sozialetan erakunde-kontuak sortzeko, kudeatzeko eta haietan baja emateko prozedurak, **koherentzia, ziurtasun digitala eta datuen babeserako araudia betetzen dela bermatuz.**
- Web-irigarritasunaren inguruko erreklamazioen kudeaketa-sistema, **1112/2018 Errege Dekretuaren**, sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irigarritasunari buruzkoaren **arabera.**

Neurketa: Prozeduren inplementazio eraginkorra, kudeaketa-epeak murriztea, araudiak betetzea.

Kanpo-helburuak (Kanpo-komunikazioa eta udal-gardentasuna)

- 4. Udaleko komunikazio digitala modernizatzea**, Udalaren presentzia handituz (**%30**) hainbat kanal digitaletan, sare sozialak, udal webgunea, informazio-buletinak, podcastak, chatbotak eta plataforma emergenteak barne, jarduera instituzionalaren zabalkundea hobetze aldera.
 - Neurketa: Gorakada egon izana honako hauetan: erabilitako kanalak, web-trafikoa, sare sozialetan izandako interakzioak eta komunikazio-kanal berrietako harpidetzak
- 5. Irigarritasun digitala bermatzea, % 100ean bermatuta web-irigarritasunari buruzko 112/2018 Errege Dekretua** betetzen dela, bai udal webgunearen irigarritasuna bai edukiak gailu mugikorretara egokitzea hobetze aldera.
 - Neurketa: Irigarritasun-auditoretzak, aniztasun funtzionala duten erabiltzaileekin egindako probak, web-irigarritasunari buruzko erreklamazioei erantzuteko epeak.
- 6. Udal gardentasuna bultzatzea, % 30** handituta gardentasun Atarian eskuragarri dagoen informazioa eta ziurtatuta, asko jota, 30 eguneko epean eguneratuko dela datuak sortzen direnetik zenbatzen hasita (**19/2013 Legea, Euskadiko 2/2016 Legea**, eta aurrera begirako beste araudi batzuk, hala nola **Gardentasunari buruzko Euskal Legea eta 19/2013 Legearen Erregelamendua**).
 - Neurketa: Argitaratutako edukiaren auditoretza, eguneratze-epeak betetzea, gardentasun rankingetako kokapena.
 - % 30eko justifikazioa: Udalaren gaitasun operatiboan eta azken urteetan eskuragarri dagoen informazioaren eboluzioan oinarrituta, mailakatutako hazkundea bermatuz, dauden baliabideak gainkargatu gabe.
- 7. Udala gardentasunaren eta gobernu onaren erreferente gisa kokatzea**, gardentasun rankingetan orain duen kokapena hobetuz (3 postu, gutxienez) eta udal-kudeaketari buruzko eta baliabide publikoen erabilerari buruzko informazio gehigarria argitaratzea bultzatuz.
 - Neurketa: Gardentasun-rankingetan kanpo-ebaluazioak, argitaratutako edukiaren analisia, artatutako hiritarren kontsulta kopurua.
- 8. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen kudeaketa optimizatzea**, eskaerei erantzuteko denborak % 25 murriztuz, legezko epearen barruan ebatziko direla bermatuz eta informaziorako irigarritasuna hobetuz Gardentasun Atariaren bidez.
 - Neurketa: Eskaerei erantzuna emateko batez besteko epeak alderatu, lege-epeak bete izana, hiritarren asebetetzea.
- 9. Datuen babeserako araudia betetzen dela ziurtatzea, % 100ean bermatuta** betetzen direla Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorrak (DBEO) eskatutako neurriak eta

baiza 3/2018 Lege Organikoak (Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa) ezarritakoak ere.

Neurketa: Betetze-auditoretzak, langileei formakuntza eman datuen babesari buruz, segurtasun-gorabeheren analisia.

3. Publikoak

Eibarko Udalaren komunikazio-estrategia argi definitutako eta barne- eta kanpo-komunikazioaren eta gardentasunaren helburuekin lerrokatutako publikoei zuzendu behar zaie. Honela sailkatzen dira: publiko nagusiak (ekintza komunikatiboen ardatz estrategikoa) eta bigarren mailako publikoak (udal-komunikazioa handitu edo babesten duten funtsezko solaskideak).

3.1. Publiko nagusiak

◆ Barruko publikoak

- Udal langileak: **Karrerako funtzionarioak, bitartekoak, lan-kontratadun langileak eta behin-behineko langileak.**
- Udalean ordezkaritza duten sindikatuak: **ELA, CCOO, LAB, ErNE.**
- Udaleko talde politikoak: **PSE-EE, Eibarko EH-Bildu, Eibarko EAJ-PNV eta Elkarrekin Eibar – Podemos.**

◆ Kanpoko publikoak:

- Hedabideak: **Tokikoak, eskualdekoak, autonomikoak eta estatukoak (prentsa idatzia, irratia, telebista eta hedabide digitalak).**
Adibideak: El Diario Vasco, El Correo, ...eta Kitto! Euskara Elkartea, Radio Eibar – Cadena Ser, Noticias de Gipuzkoa, Berria, Gara, Deia, Onda Vasca, EITB Taldea, EFE Agentzia, etab.
- Eibarko herritarrak, honela banatuta:
 - Neska-mutilak/Haurrak/Nerabeak (batik bat Udalak bultzatutako hezkuntza-, kultura- edo sentsibilizazio-jardueren markoan)
 - Gazteak eta ikasleak:
 - Emakumeak, arreta berezia jarrita Udalaren genero-ikuspegian eta berdintasun- eta komunikazio-politiketan
 - Pertsona nagusiak eta jubilatutak:
 - Familiak
 - Ekintzaileak eta autonomoak:
 - Langabeak:
 - Migratzaileen kolektiboak (etorkinak, errefuxiatuak, aterpe-eskatzaileak, etab.)
 - Dibertsitate funtzionala duten pertsonak:
 - Bitarteko digitaletara sarbide urria duten pertsonak:

3.2. Bigarren mailako publikoak

- Erakunde publikoak (**Eusko Jaurlaritza, Foru Aldundia, beste udal batzuk, etab.**)

- Hezkuntza-erakundeak eta akademiak (**ikastetxeak, lanbide heziketako zentroak, unibertsitateak**).
- Ehun ekonomiko eta soziala: **enpresa-elkarteak, tokiko merkataritza, ostalaritza, sektore-sindikatuak**.
- Herriarren elkarteak: **Kulturalak, sozialak, kirol arlokoak, herriarrek parte hartzen dutenak eta antolatutako beste kolektibo batzuk**.

Oharra: Publiko orokor hauez gain, Planetik eratorritako **ekintza komunikatibo zehatz bakoitzak** zehaztu egin behar du zein diren bere hartzaille objektibo partikularrak, erabilitako edukien eta kanalen arabera.

4. Mezuak

Komunikazio instituzionala koherentea, hurbila, argia eta inklusiboa izan behar du. Mezuek publiko motara, eta haien interes, informazio-premia eta kanaletara iristeko gaitasunetara egokitu behar dute. Jarraian, mezu estrategiko orokorrak eta publiko nagusiei edo bigarren mailakoei zuzendutako mezuak definitzen dira, barne edo kanpo izaeraren arabera.

4.1. Mezu estrategiko orokorra

“Eibarko Udalak apustu egiten du komunikazio publiko irisgarri, parte-hartzaile eta garden baten alde, herriarren bizimodua hobetzera eta konfiantza instituzionala indartzera zuzendua. Gure misioa da herri kohesionatu, berritzaile eta jasangarri bat eraikitzea non pertsona bakoitza, bereizkeriarik gabe, informatua eta entzuna eta Eibarko proiektu partekatua den parte sentituko den.

4.2. Publiko nagusiei egokitutako mezuak

◆ Barruko publikoak: Udaleko langileak, sindikatuak eta udal talde politikoak

“Barne-komunikazio arin, bi norabideko eta egituratua batek indartu egiten du gure egunerako lanak administrazio publiko gisa. Proiektu partekatu baten parte sentitzeak, identitate instituzional koherente eta hizkuntza partekatu batekin, herriarrei zerbitzu hobea eskaintzea ahalbidetzen digu, zeina eraginkortasunean, koordinazioan eta konpromiso politikoan oinarritzen den”.

◆ Kanpoko publikoak: Komunikabideak

“Komunikabideak funtsezko elementuak dira instituzioaren eta herriarren arteko loturan. Harreman profesional irekia eta gardena mantendu nahi dugu, eta udal-jarduerari buruzko informazio egiazkoa, erabilgarria eta eguneratua ahalbidetu, informazioa eta parte hartzea sustatuz.

◆ Kanpoko publikoak: Eibarko herritarrak (segmentatuta)

“Eibarko Udalak lanean dihardu pertsona guztiak ordezkatuak, entzunak eta informatuak sentituko diren hiri baten alde. Gure konpromisoa da informaziorako eta zerbitzu publikoetarako sarbidea modu argi, inklusibo eta ulergarrian bermatzea herritar guztiei, haien adina, gizarte-egoera edo baliabide digitaletara iristeko gaitasuna edozein dela ere”.

Azpimezuak segmentuka:

- **Neska-mutikoak / Haurrak / Gazteak:** "Gainerako herritarrek bezala, hurrek eta nerabeek ere eskubidea dute informazioa jasotzeko eta dagozkien gaiei buruzko erabakietan parte hartzeko. Eibarko Udalak haurren informaziorako eskubidea sustatzen du ekimen egokitu, hezitzaile eta parte-hartzaileen bidez. Txikitatik herritartasunean, jasangarritasunean, parte-hartzean eta balio publikoetan heztearen garrantzian sinesten dugu".
- **Gazteak eta ikasleak:** "Gazteak Eibarko hiriaren orainaren eta etorkizunaren protagonistak izatea nahi dugu, eta Eibarko Udalean espazio ireki bat aurkitzea, hitz egiteko, informatzeko eta parte hartzeko".
- **Emakumeak:** "Komunikazio inklusiboa eta genero-ikuspegikoa sustatzen dugu, errealitate-aniztasuna ikusgai jarriko duena eta udal-bizitzaren esparru guztietan benetako berdintasun baten alde egingo duena".
- **Pertsona nagusiak eta jubilatuak:** "Gure adinekoen esperientzia eta beharrak aintzat hartzen dituzten informazio-kanal egokituak, irisgarriak eta hurbilak emateko konpromisoa hartzen dugu".
- **Familiak:** "Modu argian eta hurbilean informatzen dugu familiaren eguneroko bizitzari eta ongizateari lagun diezaieketen baliabideei, zerbitzuei eta programei buruz".
- **Ekintzaileak eta autonomoak:** "Komunikazio erabilgarri eta praktikoa baten alde lan egiten dugu, bertako ekonomia, berrikuntza eta ekintzailetza sustatzera zuzendua".
- **Langabeak:** "Hurbil egon nahi dugu premia gehien dutenengandik, modu zuzenean informatuz lan-aukerei, zerbitzu sozialei eta gizarteratze-programei buruz".
- **Migrarien kolektiboak:** "Gure komunikazioa kultura- eta hizkuntza-dibertsitatearekiko errespetuan oinarritzen da, inklusioa eta informatua egoteko eskubidea sustatuz".
- **Dibertsitate funtzionala duten pertsonak:** "Komunikazio irisgarri baten aldeko apustua egiten dugu, zentzu guztietan, pertsona guztien eskubideak bermatuko dituen, salbuespenik gabe".
- **Bitarteko digitaletarako sarbide urriko pertsonak:** "Kanal digitaletan gain, bide presentzialak, telefonikoak eta fisikoak mantentzen ditugu inor informazio publikotik kanpo gera ez dadin".

4.3. Bigarren mailako publikoei zuzendutako mezua

◆ **Erakunde publikoak, unibertsitateak, merkataritza, ostalaritza eta herritarren elkarteak**

"Eibarko Udalak erakunde akademiko, enpresarial eta sozial guztiekiko lankidetzan sinesten du. Komunikazioa aliantza sendoak eraikitzeko tresna bat da, garapen bidezkoa, jasangarria eta parte-hartzailea bultzatzeko asmoz, herritar guztien onerako".

5. Estrategia eta komunikazio- eta gardentasun-ekintzak

Eibarko Udalaren 2025-2028 aldirako Komunikazio Plan honek premisa hau du oinarri: komunikazio instituzionala zeharkakoa, eraginkorra, irisgarria eta parte-hartzailea izan behar du, eta guztiz lerrokatuta egon behar du gobernu onaren eta gardentasunaren printzipioekin.

Horretarako, eta Plan honetan zehaztutako helburu estrategiko eta espezifikoak erreferentziatzat hartuta, jarduketa-programa errealista eta aplikagarri batzuk ezartzen dira, honako hauek kontuan hartuta: eskura dauden baliabideak, udal-arlo eta -zerbitzu guztiak inplikatzeko beharra, eta administrazio publikoen komunikazio-eremuari eragiten dion bilakaera teknologikoa eta araudia.

Jarduketak bi bloke handitan antolatzen dira:

- Barne-komunikazioko ekintzak, Udaleko sailetan eta taldeetan koordinazioa, nortasuna eta antolaketa-kultura indartzera zuzenduak.
- Kanpo-komunikazioko eta udal-gardentasuneko ekintzak, herritarrekiko lotura, informaziorako sarbidea, irudi instituzionala, berrikuntza digitala eta araudiaren betearazpena hobetzera zuzenduak.

Plantillan komunikazio-teknikari bakarra egon arren, Planak lankidetzan oinarritutako kudeaketa-eredu bat planteatzen du, non udal-arlo eta -zerbitzuek erantzukizun partekatuak hartuko dituzten beren gain komunikazioaren eta gardentasunaren arloan, irizpide komunak, prozedura argiak eta tresna egokiak erabilia.

Jarduketa guztiek honako printzipio hauek beteko dituzte:

- Koherentzia instituzionala: mezuen eta identitatearen batasuna kanal guztietan.
- Inklusioa eta irisgarritasuna: informazioa pertsona guztiengana iristen dela bermatzea, haien gaitasunak edo egoera digitala edozein izanda ere.
- Etengabeko berrikuntza eta hobekuntza: irtenbide teknologikoak aplikatuz eta errealitate berrietara egokitzeko prozesuak aldian-aldian berrikusiz.
- Araudia betetzea: bat etortzea indarreko legediarekin (19/2013 Legea, 2/2016 Legea, 1112/2018 ED, DBEO...) eta etorkizunekoarekin (Gardentasunaren Euskal Legea, 19/2013 Legearen Estatuko Erregelamendua, etab.).

Atal hau jarraian garatzen da, bi bloke operatibotan: Barne-komunikazioa eta kanpo-komunikazioa eta gardentasuna, haietako bakoitza bere programekin eta ekintza zehatzekin. Ekintza berri batzuk eta proposamen osagarri batzuk ere gehitu dira, Udalak berak planteatutako iradokizunen balio erantsi gisa.

Barne-komunikazioko ekintzak

1. programa. Ongietorria, kohesioa eta antolaketa-kultura

- **1.1. ekintza:** Langile berrientzako ongietorriko eskuliburu/protokolo bat egitea, barne-antolamenduari buruzko zeharkako informazioarekin, eta funtsezko komunikazio-alderdiekin (nortasun instituzionala, komunikazio-bideak, jardunbide egokiak...). Prozedura bat ezarriko da arloka eskuliburua banatzeko eta informazioa emateko.
- **1.2. ekintza:** Barne-komunikazioko protokoloa berrikustea eta eguneratzea, tresna digitalak, arlo guztiek partekatutako tonu instituzionala eta erabilera-prozedurak txertatuta.

2. programa. Sailen arteko koordinazioa

- **2.1. ekintza:** Teknikariek zeharkako lantaldeetan eta arlokako komunikazio-koordinazio bileretan parte har dezaten sustatzea.
- **2.2. ekintza:** Baloratzea ea antolatu behar diren barne-komunikazioko hitzaldiak eta trebatze-saioak, bai taldeetako zuzendari eta arduradunentzat, bai udaleko gainerako langileentzat.

3. programa: Barne-komunikazioko tresnak

- **3.1 ekintza:** Gaur egungo Intraneta berrikustea eta baloratzea ea tresna irisgarriago eta funtzionalago bat jarri behar ote den.
- **3.2. ekintza:** Langileentzat interesgarriak diren edukiak Intraneten sartzeko jarraibideak definitzea (agenda eta egutegi instituzionala, protokoloak, abisuak, albisteak, eskuliburuak eta gidak, proiektuak, zereginak, etab.).
- **3.3 ekintza:** Oinarrizko formazioa Intranet egoki erabiltzeko.
- **3.4 ekintza:** Intranet erabiltzeko gida praktikoa bat egitea edo eguneratzea.

4. programa: Krisialdietako komunikazioa

- **4.1 ekintza:** Krisialdietako komunikazio-eskuliburu bat egitea; liburuxkak krisi-egoeretan informazioa kudeatzeko jarraibide argiak emango ditu.
- **4.2 ekintza:** Krisialdietako komunikazio-lantalde ofizial bat izendatu eta koordinatzea; taldeak arlo giltzarrien ordezkariak izango ditu.

5. programa: Komunikazioaren eta gardentasunaren barne-prozedura administratiboak

- **5.1 ekintza:** honako gai hauei buruzko prozedura administratiboak berrikustea eta formalizatzea:
 - Publizitate aktiboko edukiak kudeatu
 - Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.
 - Sare sozial instituzionalak sortu eta kudeatu
 - Web-irisgarritasunari buruzko erreklamazioak jaso
- **5.2 ekintza:** Sailetan onartutako prozeduren barne-hedapena, inplikaturako langileek behar bezala aplikatu dituzten.
- **5.3 ekintza:** Herritarren kexen eta iradokizunen kudeaketa-tresna berrikustea eta baloratzea.

Kanpo-komunikazioko eta udal-gardentasuneko ekintzak

1. programa. Udal-webgunea eta tresna digitalak

- **1.1 ekintza:** www.eibar.eus udal-webgunea aztertzea eta birdiseinatzea, irisgarritasunean, erabilgarritasunean eta nabigazioan indarra jarritz. Etengabe berrikusiko da eta edukiak sortu eta eguneratu egingo dira; halaber, mikrosite tematikoak garatu eta kudeatuko dira.
- **1.2 ekintza:** Chatbot bat garatzea eta integratzea AI teknologiarekin (Adimen Artifiziala), udal-webgunean oinarrituko arreta emateko.
- **1.3. ekintza:** Baloratzea ea udal-aurrekontuen plataformak jarraitu behar duen eta, hala bada, haren lizentzia.

- **1.4. ekintza:** Udal APPa balioan jartzea eta haren mantentze-lana.
- **1.5 ekintza:** Sailek erabiltzen duten web-edukien eskuliburua berrikustea eta eguneratzea.

2. programa. Estrategia digitala eta sare sozialak

- **2.1. ekintza:** Sare sozialen estrategia berri bat diseinatzea eta ezartzea, kanal berriak sartuz (WhatsApp kanal orokorra, LinkedIn orria Giza Baliabideetarako).
- **2.2 ekintza:** Estilo digitalaren gida berrikustea eta eguneratzea (webgunea eta sare sozialak)
- **2.3 ekintza:** Sare sozialetan kontu ofizialak sortzeko eta kudeatzeko administrazio-prozedura espezifikoa lantzea.
- **2.4 ekintza:** Sare sozialen sailen arteko taldea berraktibatu eta koordinatzea.
- **2.5 ekintza:** Hileroko udal-newsletterra finkatzea eta kudeatzea.
- **2.6 ekintza:** Baloratzea ea YouTubeko bideo-albisteen zerbitzuak jarraitu behar duen, haren kontratua amaitu ondoren.
- **2.7 ekintza:** Podcast instituzional edota korporatibo bat diseinatzea, sortzea eta kudeatzea (edukia eta maiztasuna zehaztu gabe).
- **2.8 ekintza:** Komunikazio instituzionaleko mikrokanpaina tematikoak diseinatzea eta hedatzea, hainbat gai argitzeko eta azaltzeko; proiektuak, araudiak edo ekimenak, funtsezko kontzeptuak, hala nola publizitate aktiboa edo informazioa eskuratzeko eskubidea, Udalarekin harremanetan jartzeko eta izapideak egiteko modua, tresna digitalen erabilera (webgunea, aplikazioa, chatbot). Hori guztia argazkien, klipen, kartelen, azalpen-bideoen eta halakoen bidez.
- **2.9 ekintza:** aldiro-aldiro inkesta digital txikiak egitea ("Herriarren pultsua") webgunean edo sare sozialetan, edukien, tresnen, kanalen eta komunikazio-lehentasunen inguruan herritarrek duten iritzia jasotzeko, informazio-zerbitzuak hobetze eta parte-hartzea indartze aldera.

3. programa. Irisgarritasun digitala

- **3.1. ekintza:** 1112/2018 Errege Dekretuaren baldintzak betetzea, webgunearen, app-aren edo gailu mugikorretarako aplikazioaren irisgarritasuna hobetuz.
- **3.2 ekintza:** Web Irisgarritasunaren Unitatea sortzea, 1112/2018 ED betez.
- **3.3 ekintza:** webgunearen eta gailu mugikorren irisgarritasuneko erreklamazioen prozedura lantzea.
- **3.4 ekintza:** Web-irisgarritasunaren eskuliburua idaztea, webgunearen eskuliburu orokorraren osagarri gisa.
- **3.5 ekintza:** webgunearen eta aplikazioaren urteko txostenak egitea, eta Web Irisgarritasunaren Behatoki Nazionalarekin koordinatzea.

4. programa. Gardentasun aktibo eta pasiboa

- **4.1 ekintza:** Udal-gardentasunaren estrategia bultzatzea, Estatuko eta autonomia-erkidegoetako egungo eta etorkizuneko arauetara egokitutako edukia prestatuz, eguneratuz eta webgunean eta Gardentasunaren Atarian argitaratuz (epe eta irizpide argiekin).
- **4.2 ekintza:** Barne-prozedura bat sortzea publizitate aktiboko informazioa kudeatzeko.
- **4.3 ekintza:** Informazio publikora sarbidea izateko eskabideen gestioa eta tramitazioa.

- **4.4 ekintza:** Informazio publikora sarbidea izateko eskabideen gestioaren eta tramitazioaren prozedura berrikustea.
- **4.5 ekintza:** Udalaren webgunean eta Gardentasun-Atarian datu pertsonalen tratamenduak kudeatzea, sartzeta eta mantentzea
- **4.6. ekintza:** Gardentasuneko rankingetan eta indizeetan (DYNTRA, ITA, MESTA, etab.) jasotako datuen argitalpena bultzatzea eta haietan hautagai izateko aurkeztea.
- **4.7 ekintza:** Hauek idatzi eta onartzea:
 - Administrazio Elektronikoen Ordenantza
 - Informazioaren, Gardentasunaren eta Herritarren Parte Hartzearen Ordenantza

5. programa. Gardentasunaren eta berrikuntza instituzionalaren kultura sustatzea

- **5.1 ekintza:** Baloratzea ea antolatu behar den komunikazio eta gardentasuneko ekimenen bat edo hirugarren udal-jardunaldia, ikuspegi tematiko erakargarriarekin (komunikazio instituzionala eta gardentasuna, teknologia berriak, komunikazio eta kudeaketa publikoari aplikatutako adimen artifiziala, hizkuntza inklusiboa...). Egin behar izanez gero, ekimena gauzatzea.
- **5.2 ekintza:** Baloratzea ea hautagaitza aurkeztu behar den aitortzetara eta sarietara, hala nola:
 - Gobernu Onaren ELoGE Zigilua
 - NovaGob sariak
 - Interneteko sariak (administrazio publikoak)
 - AUDAZ aitortzak
- **5.3 ekintza:** Gardentasun eta komunikazioari buruzko urteko laburpen bisuala argitaratzea, datu garrantzitsuekin, aurrerapenekin eta erronkekin, formatu infografikoan herritarren ulermena errazteko.

6. programa. Plangintza mediatikoa eta komunikabideekiko harremanak

- **6.1 ekintza:** Komunikabideen plangintza bat diseinatzea; hauek jasoko ditu:
 - Prentsa-oharren egutegia
 - Informazio-kanpaina tematikoak
 - Irizpideak elkarriketarako eta prentsaurrekoetarako
- **6.2 ekintza:** Komunikabideekiko harremanen protokolo bat ezartzea, komunikazio arin eta profesional bat izateko.

5.1 Barne-komunikazioko ekintzak

1. programa. Ongietorria, kohesioa eta antolaketa-kultura

1.1 ekintza:	Langile berriei ongietaorria egiteko eskuliburu/protokolo bat lantzea
Helburu estrategikoak	• Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak:	• Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-



	komunikazioko prestakuntza erabiliz. Udalaren nortasun instituzionala eta marka-irudia bultzatzea, komunikazio bisual eta diskurtsiboan udaleko sail eta zerbitzu guztien % 100ek irizpide bateratuak har ditzaten bermatuz, komunikazio-ekintza eta -euskarri guztietan irudi koherentea proiektatzeko.
Detalleak	Ekintza honen helburua da eskuliburu bat diseinatu eta egitea, langile berriak Udalean integratzea ahalbidetzeko. Honako elementu hauek izango ditu: Udalaren funtzionamenduari buruzko informazio orokorra, antolaketa-egitura, arlo bakoitzaren oinarritzko deskribapena, eskura dauden barne-komunikazioko kanalak, komunikazio instituzionalaren estiloa, oinarritzko barne-araudia, nortasun instituzionalarekin lotutako alderdiak eta lan-bizikidetzarako jardunbide egokiak. Hainbat fase izango ditu prozesuak: Edukiak biltzea Udaleko arloekin lankidetzan, giza baliabideetako teknikariek hasierako idazketa egitea, berrikustea, baliozkotze politikoa, hala badagokio, eta azken diseinua formatu digitalean (PDF interaktiboa). Bertsio inprimagarri bat ere egin liteke, beharrezkotzat joz gero. Eskuliburuarekin batera, entregatzeko eta erabiltzeko prozedura espezifiko bat landuko da: Giza Baliabideen Saila arduratuko da langile sartu berri bakoitzari eskuliburua lehen egunean entregatzeaz, ahal dela, formatu digitalean posta elektronikoz edo zuzenean Intranet bidez. Derrigorrezkoa izango da hura irakurtzea, eta harrera-saio labur bat ere egin ahalko da; harrera hori nork egingo duen zehaztuko da. Giza Baliabideen Saileko pertsonal teknikoa arduratuko da edukiak eguneratuta edukitzeaz eta urteko berrikuspenak gestionatzeaz, inplikaturako sail guztiekin lankidetzan.
Egitura arduradunak	Giza Baliabideen Saila

Bare-lankidetzako egiturak	Udal-sail guztiek eduki espezifikoak aurkeztuko dituzte beren funtzio eta zerbitzuei dagokienez.
Adierazleak	• Eskuliburua (egina eta eguneratua egotea) • Zenbat langilek jasotzen duten • Langile berriek haren erabilgarritasunari buruz egiten duten balorazioa.
Urtea edo denboralizazioa	2026

1.2 ekintza:	Barne-komunikazioaren protokoloa berrikustea eta eguneratzea
Helburu estrategikoak	• Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak:	• Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz. • Udalaren nortasun instituzionala eta marka-irudia bultzatzea, komunikazio bisual eta diskurtsiboan udaleko sail eta zerbitzu guztien % 100ek irizpide bateratuak har ditzaten bermatuz, komunikazio-ekintza eta -euskarri guztietan irudi koherentea proiektatzeko.
Detaileak	Barne-komunikazioaren protokoloa berrikustea, edo, hala badagokio, berria idaztea. Zehaztu egingo da zein diren kanalak (Intranet, posta elektronikoa, bilerak, buletinak), mezu motak, maiztasuna, sailetako arduradunak eta komunikazio-estiloa. Jarraibideak jasoko dira tonu instituzionalari dagokionez, eta barne-gardentasun irizpideak. Sailek baliozkotu egingo dute dokumentua, ekarpenak eginez, eta, jarraian, langile guztiei banatuko zaie, egoki aplikatzeko.
Egitura arduradunak	Komunikazio zerbitzua eta Alkatetza
Bare-lankidetzako egiturak	Udal-sail guztiak
Adierazleak	• Protokoloa berrikusi edo egin izana. • Zenbat sailek aplikatzen duten

	Aplikazio- eta gogobetetze-inkestak
Urtea edo denboralizazioa	2025eko iraila-abendua

2. programa. Sailen arteko koordinazioa

2.1 ekintza:	Pertsonal teknikoak zeharkako lantaldeetan parte hartzea sustatzea
Helburu estrategikoak	Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak	Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz.
Detaileak	Bultzatuko da pertsonal teknikoak sailen arteko lantaldeetan parte hartzea, bereziki koordinazio komunikatiboa edo zeharkakoa behar duten gai edo proiektuetan. Lantaldeen oinarritzako eredu bat zehaztuko da, lankidetzako helburu, funtzio, metodologia eta espazioekin. Aitortu egingo da parte hartze hori, motibazioa eta kohesioa sustatzeko. Gainera, sustatuko da lantalde horiek beren aurrerapenak partekatzea bilera orokorretan edo kanal komunetan, hala nola Intraneten.
Egitura arduradunak	Partekatutako proiektuetan inplikaturako pertsonal teknikoak.
Lankidetzako barne-egiturak	Komunikazio Zerbitzua eta arloko zuzendaritzak
Adierazleak	- Zenbat lantalde dauden aktibo - Zenbat jendek hartu duen parte - Lantaldeen inplikazio maila eta balorazio kualitatiboa
Urtea edo denboralizazioa	2025eko bigarren seihilekotik

2.2 ekintza:	Baloratzea ea barne-komunikazioari buruzko hitzaldiak edo trebakuntzak antolatu behar diren
Helburu estrategikoak	Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak	Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen

	arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz.
Detaiaileak	Baloratuko da ea barneko prestakuntza-saioak antolatu behar diren, zuzendariei eta taldeen arduradunei, bai eta udaleko gainerako langileei zuzenduak ere, barne-komunikazioko gaitasunak hobetzeko. Hitzaldietan alderdi hauek jorratuko dira: komunikazio-jardunbide egokiak, trebetasunak bilera eraginkorrak zuzentzeko, hizkuntza argia erabiltzea, komunikazio digitaleko tresnak, lidergo komunikatiboa eta gatazken gestioa. Saioak aurrez aurre edo online izan daitezke, eta material osagarriak eta baliabide praktikoz osatuko dira. Saiotara joatea sustatuko da, barne-lidergoaren etengabeko hobekuntza gisa.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua eta Giza Baliabideen Arloa
Lankidetzako barne-egiturak	Kanpoko edo barruko trebatzaileak, esperientziarekin antolaketa-komunikazioan.
Adierazleak	• Egindako saio kopurua • Parte-hartzaile kopurua • Parte hartu duten langileen gogobetetze-ebaluazioa.
Urtea edo denboralizazioa	2026, urtero errepika daiteke.

3. programa: Barne-komunikazioko tresnak

3.1 ekintza:	Gaur egungo Intraneta berrikustea eta baloratzea ea tresna irisgarriago eta funtzionalago bat jarri behar ote den.
Helburu estrategikoak	• Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak	• Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz.
Detaiaileak	Ekintza honen helburua da Udalaren Intranetaren azterketa sakon bat egitea, haren egitura, funtzionaltasunak, erabilera maila eta gogobetetzea ebaluatzeko. Gogobetetze-inkesta bat egingo da udal-langileen artean, eta, jarraian, txosten



tekniko eta funtzional bat, Intranetaren egokitasuna baloratzeko, komunikazio eta gestioko barne-tresna gisa. Gabezia esanguratsuak antzemanaz gero, Intraneta beste tresna batez ordeztu beharra planteatuko da; tresna modernoago, irisgarriago, intuitiboago eta egungo beharretara egokituago bat egingo da. Erabakia arrazoi teknikoetan eta baita aurrekontu- eta antolaketa-arloko irizpideetan oinarrituko da, eta egutegi bat proposatuko da, birdiseinatu, migratu edo erabat berritzeko.

Ekintza hau gauzatzean, beharrezkoa izango da definitzea zer Intranet mota ezar daitekeen Eibar bezalako udal batean, kontuan hartuta Udalaren antolamendu-egitura, komunikazioan soilik diharduten teknikarien kopurua, eta helburua izanik koordinazioa, barne-informaziorako sarbidea eta antolaketa-kultura hobetzea.

Horri dagokionez, komeni da hainbat kontzeptu definitzea eta galdera hauek egitea:

Zer da Udal Intranet bat?

Barne-plataforma digital bat da, Udaleko langileek bakarrik erabil dezaketena, eta ahalbidetzen duena informazioa, dokumentuak, tresnak eta prozesuak modu seguruan, zentralizatuan eta egituratuan partekatzea. Plataforma erraza, funtzionala *responsive* (mugikorretarako egokitzeko modukoa) eta irisgarria izan behar du, 1112/2018 Errege Dekretuaren arabera; eta lerrokatuta egon behar du nortasuna instituzionalarekin.

Zer Intranet mota jar liteke?

Gomendatzen da Intranet kolaboratibo eta modular bat ezartzea, edukiak kudeatzeko teknologietan (CMS) oinarritua, hala nola SharePoint, Liferay, Drupal, Joomla edo ad hoc soluzio bat, intraneteko pluginekin.



Era horretako modeloak aukera ematen du:

- Udalaren tamainara egokitzeko.
- Eskalagarria izateko.
- Egitura kostu baxuarekin mantentzeko.
- Dauden zerbitzuekin integratzeko (posta elektrikoa, gestio dokumentala, egutegia...).

Nola egituratuko litzateke?

1. Hasiera / Dashboard

- Barne-albiste nabarmenak
- Eguneko oharak (agenda-oharrak, larrialdiak, eta abar)
- Sarbide zuzenak profilen arabera (arloa, lanpostua...)

2. Agenda eta egutegi instituzionala

- Bilera instituzionalak, ekitaldi publikoak, kanpainak, eta abar.
- Agenda eta interes orokorreko ekitaldiak

3. Dokumentuen liburutegia

- Barne-protokoloak
- Eskuliburuak eta gidak (nortasun instituzionalak, komunikazioa, sare sozialen erabilera, prozedurak...)
- Bileren aktak, barne-akordioak, eta abar.
- Barne-aplikaziorako udal-araudia

4. Barne-izapideak

- Formulario elektronikoak (egunak eskatzea, materialak eskatzea...)
- Intzidentzien kanala eta euskarri informatikoa
- Edukiak argitaratzeko eskabideak, ekimenen gestioa, eta abar.



5. Direktorioa eta organigrama

- Pertsonalaren direktorio eguneratua (izena, kargua, barne-harremana...)
- Organigrama interaktiboa arloen eta zerbitzuen arabera.

6. Arlo bakoitzaren espazioa

- Arlo edo sail bakoitzaren albiste edo dokumentu espezifikoak
- Arloek berek editatzeko gunea (aurretik baimena eta formazioa emanda)

7. Barne-komunikazioak

- Zirkularren, mezu instituzionalaren eta gobernu-taldeko mezuen artxiboa
- Barne-inkestetarako eta proposamenak jasotzeko espazioa

8. Barne-formazioa

- Formazio-materialak
- Barne-deialdiak (hitzaldiak, jardunaldi teknikoak...)
- Ikastaroak bideo-formatuan edo estekak kanpoko formaziora

Nola jar liteke martxan?

1. Aurrediagnostikoa: egungo Intraneta aztertu, goian esan bezala, eta baita langileen premiak eta lehentasunezko edukiak ere.
2. Oinarrizko egituraren diseinua: beste arlo batzuen parte-hartzearekin.
3. Intranet berria garatu eta konfiguratzea, barne-baliabideekin edo kanpoko lizitazioarekin.
4. Formazioa eta oinarrizko erabilerarako eskuliburua.
5. Fase pilotua sail batzuetan eta hobekuntzak egitea denei zabaldu aurretik.

	6. Martxan jartzea + zabalkundea + erabileraren jarraipena eta etengabeko hobekuntzak.
	Zer rol edo profilek hartuko lukete parte?
	• Komunikazio Zerbitzua: koordinazio orokorra eta eduki instituzionala. • Informatika edo kanpoko enpresa: euskarri teknika, hostinga eta segurtasuna. • Idazkaritza / Giza Baliabideak / Antolaketa eta Transformazio Digitala: eduki estrategikoak. • Arloko unitateak: beren espazioak eguneratzeko arduradunak (formazioarekin eta euskarriarekin).
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua eta Informatika Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Arlo guztietako erabiltzaile giltzarriak.
Adierazleak	• Diagnostiko-txostena • Hartutako erabaki instituzionala • Onartutako hobekuntza- edo ezartze-plana
Urtea edo denboralizazioa	2026-2028

3.2 ekintza:	Intraneten interes komuneko edukiak sartzeko jarraibideak zehaztea
Helburu estrategikoak	• Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak	• Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz.
Detaileak	Intraneta ebaluatu edo berritu ondoren, jarraibide argi eta homogeen batzuk zehaztuko dira, zer eduki mota sartu behar diren modu partekatuan erabakitzeko. Hauxek izan daitezke edukiak: agenda eta egutegi instituzionala, barne-albisteak, oharrak, protokoloak, erabilera-eskuliburuak, araudia, dokumentazio erabilgarria, zeharkako proiektuak eta

	eginkizunak, besteak beste. Jarraibide horiek zehazteak aukera emango du Intraneteko informazio-egitura hobetzeko eta eremu komun digital gisa duen eginkizuna indartzeko. Irizpideen dokumentu bat egingo da, sailen parte-hartzearekin; dokumentuaren zabalkundea egingo da eta aldian-aldian eguneratuko da.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Erreferentziako teknikariak arloko eta Intraneteko ohiko erabiltzailea.
Adierazleak	• Jarraibideen dokumentua onartu izana • Jarraibideak aplikatzen dituzten sailen kopurua • Langileen gogobetetzea
Urtea edo denboralizazioa	2026-2028

3.3 ekintza:	Oinarrizko formazioa Intranet egoki erabiltzeko.
Helburu estrategikoak	• Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak	• Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz.
Detaiaileak	Prestakuntza-saioak antolatuko dira Udaleko langile guztientzat, Intranet barne-komunikaziorako tresna nagusi gisa modu egoki eta eraginkorrean erabiltzen dela bermatzeko. Formazioa praktikoa eta pertsonalizatua izango da, profilen eta mailen arabera, bai aurrez aurre bai online. Eduki hauek landuko dira: funtzionaltasun nagusien aurkezpena, erabilera-adibideak, jardunbide egokiak eta zalantza ohikoen erantzuna. Ekintza hau funtsezkoa da plataforma digitalak espazio partekatu eta kolaboratibo gisa bere funtzioa beteko duela bermatzeko.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua eta Informatika Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Giza Baliabideetako Arloa (barne-formazioa).
Adierazleak	• Egindako saio kopurua • Zenbat jendek hartu duen parte

	Formazio ondorengo gogobetetze-maila
Urtea edo denboralizazioa	2026-2028

3.4 ekintza:	Intraneta erabiltzeko gida praktikoa bat egitea edo eguneratzea.
Helburu estrategikoak	Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak	Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz.
Detaleak	Intraneten erabilerari buruzko gida praktikoa eta bisuala, pertsonal guztiari zuzendua. Gidak, besteak beste, oinarritzko funtzioen aurkezpen bat jasoko du, jarraibide zehatzak eginkizun partekatuetarako (dokumentazio kontsultatu, oharra argitaratu, baliabideak eskuratu, etab.), eta baita aholkuak ere erabilerara arduratsua egiteko. Eskuragarri egongo da PDF formatuan eta baita Intranetetik bertatik. Gida hau lagungarria izango da langile berrientzat eta kontsulta orokor gisa, eta aldian-aldian eguneratuko da, hobekuntza teknikoaren edo aldaketa estrukturalen arabera.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Informatika Zerbitzua eta Intraneteko erabiltzaile aurreratuak.
Adierazleak	- Gida argitaratu eta erabilgarri jarri izana - Deskarga- edo sarbide-kopurua - Sumatutako onarpen-maila
Urtea edo denboralizazioa	2026-2027

4. programa: Krisialdietako komunikazioa

4.1 ekintza:	Krisialdietako komunikazio-eskuliburu bat egitea, krisi-egoeretan informazioa kudeatzeko jarraibide argiekin.
Helburu estrategikoak	- Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea. - Nortasun eta kohesio instituzionala indartzea



Helburu espezifikoak	• Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz. • Udalaren nortasun instituzionala eta marka-irudia bultzatzea, komunikazio bisual eta diskurtsiboan udaleko sail eta zerbitzu guztien % 100ek irizpide bateratuak har ditzaten bermatuz, komunikazio-ekintza eta -euskarri guztietan irudi koherentea proiektatzeko.
Detaileak	Ekintza honen helburua da erreferentzia instituzional gisa balioko duen eskuliburu bat garatzea krisi-egoeretan (istripuak, larrialdiak, hondamendi naturalak, zibererasoak, funtsezko zerbitzuen akatsak, etab.) komunikazioa kudeatzeko. Honako hauek jasoko ditu: krisi moten sailkapena, alerta-mailak, komunikazio-arduradunak, mezu ereduak, izendatutako bozeramaileak, erabiliko diren kanalak, erantzun-denborak, informazioa baliozkotzeko protokoloak eta inplikaturako arloko koordinazioa. Gainera, gomendioak jasoko dira sentiberatasun handiko egoeretan erabili beharreko tonuari, estiloari, formatuei eta komunikazio-maiztasunei buruz. Alkatetzarekin baliozkotuko da. Dokumentua aldian-aldian eguneratuko da, eta formatu digitalean egongo da eskuragarri, baimendutako pertsonalak erraz kontsultatu ahal dezan.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Alkatetza eta arlo operatibo giltzarriak
Adierazleak	• Eskuliburua egin eta baliozkotu izana • Langile giltzarriek dokumentua eskuratu ahal izatea. • Egindako aktibatze-simulakroak
Urtea edo denboralizazioa	2025-2026
4.2 ekintza:	Krisialdietako komunikaziorako lantalde ofiziala izendatzea eta koordinatzea

Helburu estrategikoak	• Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea. • Nortasun eta kohesio instituzionala indartzea
Helburu espezifikoak	• Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz. • Udalaren nortasun instituzionala eta marka-irudia bultzatzea, komunikazio bisual eta diskurtsiboan udaleko sail eta zerbitzu guztien % 100ek irizpide bateratuak har ditzaten bermatuz, komunikazio-ekintza eta -euskarri guztietan irudi koherentea proiektatzeko.
Detaleak	Krisi-komunikaziorako talde ofizial bat eratuko da, hainbat arlotako funtsezko pertsonak osatua: komunikabideekiko harremanetarako arduradunak, komunikazio-teknikaria, bozeramaile instituzionalak, Udaltzaingoaren ordezkariak eta kasu bakoitzean (Hirigintza, Mantentze-lanak, Informatika eta abar) eragindako eremu kritikoetako teknikariak. Zehaztuko da zer maiztasunekin bildu behar den lantaldea prozedurak berrikusteko eta entrenatzeko, krisi-eskuliburuaren edukia baliozkotzeko eta balizko egoerak simulatzeko. Halaber, barne-protokolo bat ezarriko da, lantaldea aktibatzen denean jarraitu beharreko pausoak zein diren adieraziko duena: Oharrak, rolak, denborak, kanalak, baliozkotzeak eta mailakatutako erabakiak. Koordinazioa Alkatetzaren ardura izango da, Komunikazio Zerbitzuarekin batera.
Egitura arduradunak	Alkatetza
Lankidetzako barne-egiturak	Komunikazio Zerbitzua eta arlo operatibo giltzarriak.
Adierazleak	• Lantaldea eratu izana • Egindako bilerak • Aktibatutako protokoloak, benetako kasuen edo simulatutako kasuen aurrean.

Urtea edo denboralizazioa

2026

5. programa: Komunikazioaren eta gardentasunaren barne-prozedura administratiboak

5.1 ekintza:	Prozedura administratiboak berrikustea eta formalizatzea:
Helburu estrategikoak	Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak:	- Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz. - Komunikazio instituzionala hobetzen duten barne-prozedura berriak garatzea
Detaileak	Ekintza hau komunikazio instituzionalaren kudeaketarekin, udal-gardentasunarekin eta araudia betetzearekin lotutako administrazio-prozedurak berrikusi, eguneratu edo formalizatzean datza. Honako eremu hauek landuko dira modu espezifikoan: 1) Gardentasunaren Atarian publizitate aktiboko edukiak kudeatzea, lege- eta arau-irizpideen arabera; (2) herritarrek informazio publikoa eskuratzeko duten eskubidea izapidetzea, indarreko legeria betez; (3) sare sozial instituzionaletan kontu ofizialak sortzea, kudeatzea eta ixtea; eta (4) herritarrek web-irisgarritasunari buruz egindako erreklamazioak jasotzea, aztertzea eta erantzutea. Prozedura bakoitzak arduradunak, faseak, tresnak eta egutegiak izango ditu. Ofizialki dokumentatuko dira eta eskuragarri geratuko dira barne-gordailu batean; inplikaturako pertsonalak sarbidea izango du.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua eta Idazkaritza Nagusia
Lankidetzako barne-egiturak	Antolaketa eta Eraldaketa Digitalaren Arloa
Adierazleak	- Berrikusitako eta formalizatutako prozedura-kopurua - Dokumentuen onarpen instituzionala

	Inplikaturako pertsonalarentzako irisgarritasuna
Urtea edo denboralizazioa	2025eko uztaila-abendua
5.2 ekintza:	Onartutako prozeduren barne-zabalkundea
Helburu estrategikoak	Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak:	Udal-arloen eta -zerbitzuen arteko komunikazioa hobetzea, informazio-trukearen efizientzia % 20 handituz, tresna digitalak, sailen arteko bilera egituratuak eta barne-komunikazioko prestakuntza erabiliz.
Detaleak	Komunikazioari eta gardentasunari lotutako funtsezko administrazio-prozedurak onartu eta formalizatu ondoren, unitate arduradunen eta inplikaturako langileen artean hedatuko dira. Zabalkundea honelaxe egin ahalko da: informazio-saio laburren, Intraneteko azalpen-materialen, infografien, deskargatu daitezkeen laburpen-fitxen edo posta instituzionalaren bidez. Helburua da ziurtatzea langileek ulertzen dutela nola jokatu behar duten, norengana jo behar duten eta zer tresna erabili behar dituzten. Intraneten, halaber, espazio bat prestatuko da dokumentu horiek etengabe kontsultatzeko; aktualizatzen direnean, abisu automatikoak eguneratuko dira. Formazio-ekintza espezifiko bat aurreikusi ahalko da, antzematen bada ez direla ulertu edo gaizki aplikatzen direla.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua eta Idazkaritza Nagusia
Lankidetzako barne-egiturak	Antolaketa eta Eraldaketa Digitalaren Arloa
Adierazleak	- Egindako formazio-saio kopurua - Edukietarako sarbidea Intraneten - Inkestak ezagutzari eta aplikazioari dagokienez.
Urtea edo denboralizazioa	2026ko lehen seihilekoa
5.3 ekintza:	Herritarren kexen eta iradokizunen kudeaketa-tresna berrikustea eta baloratzea.

Helburu estrategikoak	Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea.
Helburu espezifikoak:	Komunikazio instituzionala hobetzen duten barne-prozedura berriak garatzea
Detaleak	Herritarren kexak, iradokizunak eta eskaerak kudeatzeko Udalak gaur egun erabiltzen duen tresnaren azterketa teknikoa eta funtzionala egingo da. Erabilera-muga eta -zailtasun nagusiak identifikatuko dira, eta baloratu egingo da ea egungo tresna modernizatzea edo konponbide berri bat ezartzea egokiagoa den. Prozesu horretan, kontsulta egingo zaie hura erabiltzen duten teknikariei, eta Informatika Sailarekin lankidetzan jardungo da alderdi hauek ebaluatzeko: elkarreragingarritasuna, erabilgarritasuna, irisgarritasuna, kostuak eta jasangarritasuna. Hartzen den erabakia dokumentatuta eta justifikatuta egon beharko du.
Egitura arduradunak	Kexen gestio-sistemaren sail arduraduna (printzipioz, Alkatetza), Informatikarekin lankidetzan.
Lankidetzako barne-egiturak	-
Adierazleak	- Egindako ebaluazio-txostena - Dokumentatutako erabaki teknikoa - Zehaztutako ibilbide-orria, tresna hobetzeko edo ordeztzeko.
Urtea edo denboralizazioa	2026-2028

5.2. Kanpo-komunikazioko eta udal-gardentasuneko ekintzak

1. programa. Udal-webgunea eta tresna digitalak

1.1 ekintza:	www.eibar.eus udal webgunea aztertzea eta birdiseinatzea
Helburu estrategikoak	2025etik 2028ra bitartean, Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea, 2025-2028 bitartean, komunikazio-kanal guztietan (digitalak zein fisikoak) mezuen eraginkortasuna eta irisgarritasuna handituz.
Helburu espezifikoak:	Irisgarritasun digitala bermatzea, 1112/2018 Errege Dekretua % 100ean betetzen dela ziurtatuz.

	Udal-komunikazio digitala modernizatzea, udalak hainbat kanal digitaletan duen presentzia % 30 handituz.
Detlaileak	Udalaren www.eibar.eus web-atariaren diagnostiko integrala egingo da, erabiltzailearen esperientzian, irisgarritasunean, edukietan, egituran eta diseinu bisualean oinarrituta. Birdiseinu-plan bat idatziko da, informazioaren arkitektura berria, nabigazio intuitiboa, gailu mugikorretara egokitutako diseinua eta araudia jasoko dituen. Mikrositeen edukiak eta gestioa sailez sail aldirka berrikusteko sistema bat ere ezarriko da. Udal-webgunearen azken berrikusketa eta diseinua 2024ko irailean egin zen. Udalaren webgunea birdiseinatzeko etorkizuneko lanez gain, arlo eta unitate arduradun guztiek eguneratuta eduki behar dituzte etengabe web-atal dinamiko (albisteak, abisuak, agenda...) eta estatiko (arloak eta zerbitzuak, udal-izapideak, etab.) guztiak.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua (webgunearen azterketa eta birdiseinua + webgunearen koordinazioa) eta udal-arloak (beren web-edukiak argitaratzea eta eguneratzea).
Lankidetzako barne-egiturak	Web-edukiak kudeatzen dituzten sail guztiak.
Adierazleak	• Diagnostiko-txostena • Inplementatutako birdiseinua • Irisgarritasun-test gairdituak: • Garatutako mikrosite-kopurua.
Urtea edo denboralizazioa	2027-2028 (webgunearen azterketa eta birdiseinua) 2025-2028 (webgunearen edukiak etengabe sortzea, argitaratzea eta eguneratzea)
1.2 ekintza:	Webgunean Chatbot bat garatzea eta integratzea AI teknologiarekin
Helburu estrategikoak	• Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea, 2025-2028 bitartean, komunikazio-kanal guztietan (digitalak zein fisikoak) mezuen eraginkortasuna eta irisgarritasuna handituz.

Helburu espezifikoak:	Udal-komunikazio digitala modernizatzea, udalak hainbat kanal digitaletan duen presentzia % 30 handituz.
Detaleak	Udalaren webgunearen bidez oinarritzko arreta emateko laguntzaile birtual bat garatzea, ohiko zalantzak argitzeko, izapideetan gidatzeko eta zerbitzuetarako sarbidea errazteko. Adimen artifizialeko teknologia erabiliko du (hizkuntza naturalaren prozesamendua), eleaniztuna izango da, eta erabiltzaileen esperientzia oinarritutako etengabeko hobekuntza-sistema izango du.
Egitura arduradunak	Informatika, Antolaketa eta Eraldaketa Digitala eta Komunikazioa
Lankidetzako barne-egiturak	PEGORA (Herritarren zerbitzurako bulegoa)
Adierazleak	- Chatbot aktiboa webgunean - Interakzio-kopurua - Erabiltzaileen gogobetetzea - Ebatzitako kontsulta-kopurua
Urtea edo denboralizazioa	2026-2028

1.3 ekintza:	Baloratzea ea udal-aurrekontuen web-plataformak jarraitu behar duen
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	- Udal-gardentasuna bultzatzea, argitaratutako eta eguneratutako informazioa % 30 handituz. - Udala gardentasunean eta gobernu onaren jardunbideetan rreferente gisa kokatzea.
Detaleak	Aurrekontuak bistaratzeko tresna berrikustea, erabilera, herritarren ulermena eta eraginkortasuna aztertuz. Emaizten arabera, hura berritzea, lizitatzea edo ordeztea erabakiko da, gardentasun ekonomikoko kanal gisa eraginkorra dela bermatzeko.
Egitura arduradunak	Alkatetza eta Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Ekonomia Arloa: Kontu-hartzailatza
Adierazleak	- Azterketaren txostena - Hartutako erabakia - Ezarritako tresna berria, hala badagokio
Urtea edo denboralizazioa	2025

1.4 ekintza:	Udal APPa balioan jarri eta mantentzea
Helburu estratégikoak	Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	Udal-komunikazio digitala modernizatzea, udalak hainbat kanal digitaletan duen presentzia % 30 handituz.
Detaileak	Egungo app-aren ebaluazio tekniko eta funtzionala egitea, gorabeheren jarraipena, birdiseinatzea, hala badagokio, eta sustapen-kanpaina bat abiaraztea, zuzeneko kanal digital gisa erabiltzea sustatzeko. Funtzio berriak sartuko dira, baldin eta bideragarriak badira.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua eta Informatika Zerbitzua eta enpresa hornitzailea
Lankidetzako barne-egiturak	-
Adierazleak	- Deskarga aktiboak - Herritarren balorazioa - Ezarritako funtzionalitateak
Urtea edo denboralizazioa	2026-2027

1.5 ekintza:	Web-edukietako eskuliburua berrikustea eta eguneratzea
Helburu estratégikoak	Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	Udal-komunikazio digitala modernizatzea
Detaileak	Barne-komunikazioko ekintzen atalean ekintza gisa sar badaiteke ere, kanpo-komunikazioan duen eragina dela eta, atal honetan sartu da sailek web-edukiak idazteko eta kudeatzeko eskuliburua eguneratzea. Gomendioak sartuko dira idazkuntza argiari, edukien egiturari, ikusizko irizpideei, aldizkako eguneratzeei eta irisgarritasunari buruz. Dokumentua urtero berrikusiko da.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Udal-arloak eta -zerbitzuak
Adierazleak	- Berrikusitako eskuliburua - Webgunearen irisgarritasun indartua - Estilo bateratuari buruzko irizpideak bete izana
Urtea edo denboralizazioa	2025 eta urteroko berrikustekak

2. programa. Estrategia digitala eta sare sozialak

2.1 ekintza:	Sare sozialen estrategia berria diseinatzea eta inplementatzea
Helburu estrátégikoak	Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikokoak:	Udal-komunikazio digitala modernizatzea, udalak hainbat kanal digitaletan duen presentzia % 30 handituz.
Detaileak	Ekintza honen bidez, jarraipena emango zaio <i>2022-2023 aldirako Sare Sozialesen Estrategiari</i>, eta, beraz, sare sozialetarako estrategia eguneratu bat egingo da, egungo kanalak (Facebook, X, Instagram, YouTube, Telegram...) eta berriak (WhatsApp orokorra eta LinkedIn, bereziki, Giza Baliabideetara bideratua) kontuan hartuta. Helburuak ezarriko dira kanalaren, publiko hartzailearen, eduki moten, maiztasunaren, tonu instituzionalaren, argitaratze-egutegiaren eta krisialdietako protokoloen arabera. Sare sozialen Plan berriak aukera emango du egungo egoeraren diagnostikoa egiteko eta helburu eta ekintza berriak planteatzeko, baina, aldi berean, oinarrizko premisetako bat izango da Udalaren kontu ofizial guztietako jarraitzaileen kopurua handitzea (batez ere, Komunikazio Zerbitzuak kudeatutako kontu orokorretan), eta sare sozialak edo lankidetza-espazioak sortzea, udal-arlo eta –pertsonalitateekin, baita Eibarko ekonomia-, gizarte-, kirol- edo enpresa-sareko erakunde, enpresa edo elkarteekin, besteak beste. Era berean, modu aktiboagoan eta arinagoan lan egingo da herritarrentzat balioa, interesa eta baliagarri izango diren eduki berriak etengabe sortzeko (hala nola emandako zerbitzuak, izapideak, kanpainak, ekimenak, etab.), eta erabiltzaileek dagozkien gai nagusietan parte har dezaten sustatzen jarraituko da,

	haien kexak, zalantzak edo kezak entzuteko eta horiei erantzuteko. Baloratuko da ea estrategiak jaso behar duen ordaindutako publizitate instituzionalik eta aldian-aldian ebaluatuko da.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua
Lankidetzako barne-egiturak	Sareetan presentzia duten sailak
Adierazleak	• Onartutako estrategia • Kanal berriak ireki izana • Jarraitzaile- eta interakzio-kopurua • Argitalpenen maiztasuna.
Urtea edo denboralizazioa	2025-2026

2.2 ekintza:	Estilo digitalaren gida berrikustea eta eguneratzea (webgunea eta sare sozialak)
Helburu estrategikoak	• Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	• Udal-komunikazio digitala modernizatzea
Detaileak	Eguneratu egingo da web eta sareetako nortasun bisuala eta hizkuntza instituzionala arautzen duen indarreko estilo digitaleko gida . Gidak honako hauek jasoko ditu: idazketa argia, multimedia-erabilera, irizpide grafikoak, inklusioa eta irisgarritasuna, bai eta erakundearen sare sozialak erabiltzeko jarraibideak eta adibide praktikoak ere. Eduki digitalak kudeatzen dituzten pertsona guztien artean zabalduko da, komunikazio-koherentzia ziurtatzeko.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Edukiak eta sareak editatzen dituzten langileak
Adierazleak	• Berrikusitako eta hedatutako gida • Gida aplikatzen duten sail-kopurua • Urteroko berrikusketa
Urtea edo denboralizazioa	2025-2026

2.3 ekintza:	Sare sozialetan kontu ofizialak sortzeko eta kudeatzeko administrazio-prozedura lantzea.
Helburu estrategikoak	• Udalaren barne-komunikazioa optimizatzea 2025-2028 epean

Helburu espezifikoak:	Komunikazio instituzionala hobetzen duten barne-prozedura berriak garatzea
Detlaileak	Barne-komunikazioko ekintza gisa sartzen bada ere, atal honetan ere jasotzen da, eragina baitu gauzatu beharreko kanpo-komunikazioan. Administrazio-prozedura bat idatziko da, sare sozialetan kontu instituzionalak sortzeko, kudeatzeko eta ixteko irizpideak, faseak eta erantzukizunak definituko dituena. Prozedura hori aplikatzea nahitaezkoa izango da sareetan presentzia duen udal-unitate guztietan.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua
Lankidetzako barne-egiturak	Antolaketa eta Transformazio Digitala eta Idazkaritza
Adierazleak	- Onartutako prozedura - Erregularizatutako kontu-kopurua
Urtea edo denboralizazioa	2025

2.4 ekintza:	Sailen arteko sare sozialen taldea berraktibatu eta koordinatzea.
Helburu estratégikoak	Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	Udal-komunikazio digitala modernizatzea
Detlaileak	Lantalde tekniko bat berraktibatu eta abian jartzea, erakunde-kontuak dituzten unitate bakoitzeko ordezkariekin. Haren eginkizuna izango da ekintzak koordinatzea, jardunbide egokiak partekatzea, koherentzia indartzea eta bikoiztasunak saihestea. Aldizkako bilerak programatuko dira (gutxienez hiru hiletik behin) eta barneko kanal partekatu bat (Teams edo antzekoa) lankidetzalanerako.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Sare sozialen arduradunak sail bakoitzeko.
Adierazleak	- Lantalde aktiboa eta egindako bilerak - Kanal kolaboratiboa erabiltzea - Koordinatutako ekintza-kopurua
Urtea edo denboralizazioa	2025etik

2.5 ekintza:	Hileroko udal-newsletterra finkatzea eta kudeatzea
Helburu estrategikoak	Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	Udal-komunikazio digitala modernizatzea
Detaileak	Hileko newsletterra mantenduko da, zeinak udaleko albiste, jarduera eta beritasun garrantzitsuenak biltzen jarraituko duen. Posta elektronikoz bidaliko zaie harpidetutako pertsonai, datuak babesteko araudia betetzen duen sistema seguru eta irisgarri baten bidez. Haren diseinua argia, bisuala eta gailu mugikorrei egokitua izango da. Izapidetzea sustatuko da udal-kanal digital guztien bidez.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Eduki publiko esanguratsua sortzen duten sailak.
Adierazleak	- Bidalitako newsletter kopurua - Irekitze-kopurua - Izapidetze-kopurua - Erabiltzaileen balorazioa.
Urtea edo denboralizazioa	2025-2028

2.6 ekintza:	Youtuberako bideo-albisteen zerbitzuaren jarraipena baloratzea
Helburu estrategikoak	Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	Udal-komunikazio digitala modernizatzea
Detaileak	Bideo-albisteen zerbitzuko egungo kontratua amaitu ondoren, zerbitzuak herritarrentzat dituen inpaktua, irismena eta eragina ebaluatuko dira. Euskarri edo kanal berrietara egokitzeko aukera ere baloratuko da (klipak sareetan, Udalbatzen laburpenak, elkarrizketak...). Erabakia hartzeko informazioa bilduko da, eta hura oinarri hartuta egingo da kontratazio berria edo egokitzapena.
Egitura arduradunak	Alkatetza eta Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Udal arloak.
Adierazleak	- Egindako ebaluazio-txostena - Hartutako erabaki instituzionala - Jarraipena edo ezarritako aldaketa

Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025
2.7 ekintza:	Erakunde- edo korporazio-podcast bat diseinatzea, sortzea eta kudeatzea
Helburu estrategikoak	Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean
Helburu espezifikoak:	Udal-komunikazio digitala modernizatzea
Detaileak	Udalak erakunde-podcast bat sortzea bultzatuko du komunikazio digitalaren kanal berri gisa, udal jarduera herritarrei modu atseginagoan, irisgarriagoan eta zuzenagoan helarazteko. Podcasta komunikazio-tresna berritza hartzen da, izan ere, hainbat publikorengana iristea ahalbidetzen du, edonon eta edonoiz entzun daitezkeen audio-edukien bidez. Podcast mota: Formatua dauden baliabideen arabera izango da, eta hona edukiak izan ahalko ditu: - Hileroko boletinak, Udaleko informazio nabarmenarekin. - Elkarriketa laburrak pertsonal teknikoarekin, arduradun politikoekin, herritarrekin edo elkarteekin. - Erreportaje tematikoak hainbat gairi buruzkoak, hala nola zerbitzuak, obrak, deialdiak, parte-hartze ekimenak, tokiko historia, gardentasuna... - Politika publikoen inguruko monografikoak. Berdintasuna, gazteria, kultura, hirigintza, ingurumena, etab. “Udalari galdetu”: herritarren ohiko galderei erantzuteko edo prozedura administratiboan inguruko azalpenak emateko pilulak. Dibulgazio ikuspegia izango du, zorrotza baina gertukoa, eta atalka antolatu ahal



izango da, jarraipena lortu eta entzuleak fidelizatze aldera.

Nola egin

Hasierako planifikazioa:

- Helburua eta publiko hartzailea zehaztu.
- Formatua, iraupena (5-15 minutu saio bakoitzeko) eta maiztasuna (hilean behin edo bi hilabetetik behin) aukeratu.
- Saio bakoitzeko gidoitxo bat idatzi, eta gaiak planifikatu.

Giza baliabideak:

- Komunikazio Zerbitzuak, Alkatetzarekin elkarlanean, lideratu dezake proiektua (koordinazioa, gidoia, grabazioa, lokuzioa).
- Barneko langileen babesa izan (sailtako arduradunak, udal teknikariak, Kultura edo Gazteria sailtako pertsona...).
- Lokuzioan esperientziarik egon ezean, oinarrizko formakuntza bilatu daiteke ahots-tekniken eta edizioaren ingurukoa.

Baliabide materialak:

- Oinarrizko kalitateko mikrofonoa (podcast starter kit eskuragarriak).
- Doako softwareko audio edizioa (Audacity, esaterako) duen ordenagailua.
- Zaratarik gabeko gela lasaia edo egokitutako espazioa.
- Aukeran: eskuberik gabeko girotzeko musika (intro/outro).

Komunikazioa eta zabalkundea:

- Saioak doako plataformetara igotzea, hala nola iVoox, Spotify, Anchor, eta abarretara.

	• Udal webgunean txertatu edo APPan eta sare sozialetan partekatu. • Saio bakoitzarekin batera, fitxa bisual bat edo idatziko laburpena egin. Ebaluazioa: • Entzunaldien estatistikak aztertu • Herritarren nola hartu duten baloratu • Feedbackaren araberrako doiketak egin edukietan edo maiztasunean. Baliabide gutxi duen Udal batek hartu dezake bere gain horrelako ekintza bat, modu xumean eginez gero eta pertsona bat edo talde txiki bat inplikatura. 3 saiorekin egin daiteke proba eta, ondoren, jarraipena ebaluatu.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua, Alkatetzarekin koordinatuta.
Lankidetzako barne-egiturak	Interes publikoko edukiak dituzten arloak.
Adierazleak	• Argitaratutako podcasta • Argitaratutako atal kopurua • Audientziak eta feedbackak • Argitalpenaren erregulartasuna
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2026-2027

2.8 ekintza:	Komunikazio instituzionalaren inguruko mikrokanpaina tematikoak diseinatu eta zabalkundea egin
Helburu estrategikoak	• Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025-2028 epean • Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	• Udal-komunikazio digitala modernizatzea • Udala gardentasunean eta gobernu onaren jardunbideetan erreferente gisa kokatzea.
Detaleak	Alderdi gakoei buruzko kanpaina motzak eta bisualak: Proiektuak, izapideak, eskubideak, udal-kanalak, tresna digitalak... Infografiak, bideo-klipak, kartelak eta eduki animatuak bezalako formatuak erabiliko dira. Zabalkundea

	web, sare eta betiko bitartekoen bidez egingo da, eta mezua biztanleen profil desberdinetara egokituko da.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Gaiak bultzatuko dituzten sailak.
Adierazleak	• Egindako kanpaina kopurua • Erabilitako euskarriak • Argitalpenen irismesna • Edukiaren ulermenaren inguruko galdeketa
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025etik

2.9 ekintza:	Aldizkako galdeketa digital txikiak implementatzea (“Herritarren pultsua”)
Helburu estrategikoak	• Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025 eta 2028 urteen artean.
Helburu espezifikoak:	• Udal-komunikazio digitala modernizatzea
Detaileak	Webgunean eta sare sozialetan komunikazio instituzionalaren gaineko galdeketa laburrak implementatuko dira (kanalak, edukiak, lehentasunak, kanpaina-pertzepzioa). Galdeketek lagundu egingo dute planifikazio estrategikoa hobetzen eta herritarren parte-hartzea indartzen. Hiru hilabetetik behin egingo dira eta emaitzen laburpena argitaratu egingo da.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Udal-arloak eta -zerbitzuak
Adierazleak	• Egindako galdeketa kopurua • Esku-hartze maila • Emaitzak planifikazioan erabiltzea
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2026tik

3. programa. Irisgarritasun digitala

3.1 ekintza:	1112/2018 Errege Dekretua betetzea webgunean eta app-an
Helburu estrategikoak	• Herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea 2025 eta 2028 urteen artean.
Helburu espezifikoak:	• Irisgarritasun digitala bermatzea, 1112/2018 Errege Dekretua % 100ean betetzen dela ziurtatuz.

Detaileak	Wegbunea eta udal app-a goitik behera berrikustea, 1112/2018ko Errege Dekretuak ezarritako irisgarritasun-baldintzak betetzen direla bermatzeko. Auditorietan antzemandako akatsak zuzenduko dira, eta multimedia edukia, formularioak eta nabigazioa doituiko dira, aniztasun funtzionala duten pertsonen beharretara egokitze aldera. Hobekuntza-egutegi bat egingo da, eta probak egingo dira profil desberdineko erabiltzaileekin.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Informatika Saila eta enpresa hornitzailea
Adierazleak	• Aurrez egindako auditoriak • Betetze-txostenak • Zuzendutako elementu irisgarrien kopurua
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025-2028 (urtean behin)

3.2 ekintza:	Web Irisgarritasunaren Unitatea sortzea
Helburu estrategikoak	• Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	• Irisgarritasun digitala bermatu.
Detaileak	Web irisgarritasunean espezializatutako unitate tekniko bat sortzea, irisgarritasun digitalean formakuntza duten Udaleko langileek osatua, edo kanporako zerbitzuen laguntzarekin. Unitate honek 1112/2018 EDren betetzea koordinatuko du, herritarren kexak bideratuko ditu, eduki digitalak gainbegiratuko ditu eta etengabeko hobekuntzari begira lan egingo du. Era berean, Irisgarritasunaren Behatokiarekin elkarlanean jardungo du.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua eta Idazkaritza Nagusia
Lankidetzako barne-egiturak	Informatika Saila eta Giza Baliabideak
Adierazleak	• Sortutako unitate operatiboa • Izendatutako langileak • Ofizialki zehaztutako funtzioak.
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025-2026

3.3 ekintza:	Irisgarritasun digitalaren inguruko erreklamazioak egiteko prozedura egitea.
---------------------	---

Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikokoak:	Barruko prozedura administratibo berriak garatzea.
Detaileak	Prozedura administratibo bat diseinatzea, barrukoa eta publikoa, edozeini aukera emango diona webguneko edo app-ko arazoengatik inguruko erreklamazioak aurkezteko. Prozedura honek epeak, aurkezteko bideak, ebaluazio-irizpideak, arduradunak eta erantzuteko denbora zehaztuko ditu. 1112/2018 EDren arabera, kanal hau beharrezkoa izango da, eta webgunea zabalduko da hizkuntza argia eta ulergarria erabilita.
Egitura arduradunak	Idazkaritza Nagusia eta Komunikazio Zerbitzua
Lankidetzako barne-egiturak	Antolaketa eta Transformazio Digitala
Adierazleak	- Onartutako prozedura - Webgunean argitaratzea. - Izapidetutako eta ebatzitako erreklamazio kopurua.
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025

3.4 ekintza:	Web irisgarritasunaren inguruko eskuliburu bat idaztea
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikokoak:	Irisgarritasun digitala bermatzea.
Detaileak	Web irisgarritasunaren berariazko eskuliburu bat sortzea, web edukien eskuliburu orokorra osatuko duena. Eskuliburu honek eduki irisgarrien diseinurako norabide praktikoa eskainiko ditu. Idazketa, HTML egitura, kontrastea, teklatu bidezko nabigazioa, ordezko testuaren erabilera eta pantaila-irakurgailuekiko bateragarritasuna. Kontsulta- eta formakuntza-tresna bat izango da webguneko argitalpenez arduratuko direnentzat.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua
Lankidetzako barne-egiturak	Edukien editoreak.
Adierazleak	- Eskuliburua egin eta zabaldu izana - Langileei emandako formakuntza - Argitalpen berrietako aplikazioa
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2026

3.5 ekintza:	Irigarritasunaren inguruko urteko txostenak egitea, eta Behatoki Nazionalarekin koordinatzea.
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	- Irigarritasun digitala bermatzea. - Udal-gardentasuna bultzatzea
Detaileak	Udalak web- eta app-irigarritasuna ebaluatzen txostenak egingo ditu urtero, Behatoki Nazionalen jarraibideen arabera. Txosten hauek auditorien emaitzak, adierazleen bilakaera, 1112/2018 EDren betetzea eta hobetzeko ekintzak jasoko dituzte. Era berean, dagokionean, datuak bidaliko dira Behatokira, eta harekin zuzeneko interlokuzioa ezarriko da. Hauek dira Web Irigarritasunaren Behatokira bidaliko diren txostenak: - Irigarritasun-baldintzak betetzeari buruzko jarraipen-txostena. - Sustapenari, kontzientziazioari eta prestakuntzari buruzko jarraipen-txostena - Irigarritasunaren berrikuspenaren txostena - kexen eta erreklamazioen arretaren gaineko txostena Txosten horiek egiteko, Udalaren webguneko (www.eibar.eus) atal teknikoa kudeatzeaz arduratzen den enpresaren laguntza izan beharko da.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua
Lankidetzako barne-egiturak	Informatika Saila eta enpresa hornitzailea
Adierazleak	- Egindako txostenak - Behatokira bidalitako datuak - Hobetzeko ekintzen jarraipena
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025-2028

4. programa. Gardentasun aktibo eta pasiboa

4.1 ekintza:	Udal-gardentasunaren estrategia bultzatzea
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.



Helburu espezifikoak:	• Udal-gardentasuna bultzatzea, Gardentasunaren Atarian eskuragarri dagoen informazioa % 30 handituz eta datuak sortzen direnetik gehienez 30 eguneko epean eguneratzea ziurtatuz. • Udala gardentasunean eta gobernu onaren jardunbideetan erreferente gisa kokatzea.
Detaileak	Publizitate Aktiboaren atalarekin lotutako edukiak sortu, eguneratu eta argitaratu webgunean eta gardentasun Atarian, egungo eta etorkizuneko estatuko eta erkidegoko arauetara egokituta. Halaber, egungo arauetatik haratagoko eduki berriak sortzea bultzatuko da, gobernu ona eta gardentasuna bultzatze aldera. Irizpide argiak aztertu eta eguneratuko dira: zer argitaratu eta zein euskarritan, zenbatean behin eta zein den arduraduna. Estrategiak barne hartuko ditu, era berean, eduki proaktiboak, etorkizuneko arauetara egokituta, esaterako, Gardentasunaren Euskal Legera Lehentasuna emango zaie hizkuntza argiari eta informazioa iristeko modu errezari. Argitaratu beharreko edukiak – bai Gipuzkoako Foru Aldundiaren "Gipuzkoa Irekia" plataforman, bai udalaren www.eibar.eus webgunearen Gardentasuna atalean – honako gai-multzo hauetan banatuko dira: Goi-karguak eta arduradunak, Antolaketa, planifikazioa eta Ondarea; herritarrekiko Harremanak; Informazio ekonomiko-finantzarioa; Kontratuak, hitzarmenak eta dirulaguntzak; Hirigintza eta obra publikoak; Ingurumena; eta, Arauak eta garrantzi juridikoko Informazioa.
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua
Lankidetzako barne-egiturak	Idazkaritza Nagusia, Kontu-hartzailetza eta udal arlo guztiak.
Adierazleak	• Epe barruan argitaratutako dokumentuak • gardentasun rankingetan hobetu izana

	Herritarrentzako eduki argiak
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025-2028 (etengabe)

4.2 ekintza:	Barne-prozedura bat sortzea publizitate aktiboko informazioa kudeatzeko.
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	Barne-prozedura administratibo berriak garatzea.
Detaileak	Prozedura bat diseinatzea, publizitate aktiboarekin lotutako informazioa identifikatzeko, baliozkotzeko, eguneratzeko eta argitaratzeko jarraitu beharreko urratsak ezarriko dituen. Prozedurak eduki bakoitzaren arduradunak jasoko ditu, baita eguneratze-epeak, erabili beharreko tresnak eta balidazio-fluxuak ere. Barruan zabalduko da eta sail guztietan ezarriko da zeharka.
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua, eta Idazkaritza Nagusia.
Lankidetzako barne-egiturak	Antolaketa eta Eraldaketa Digitala, eta edukiak igortzen dituzten sailak.
Adierazleak	- Onartutako prozedura - Inplikaturako sailetan % 100ean ezarri izana - Argitaratze-epeak bete izana
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025

4.3 ekintza:	Informazio publikora sarbidea izateko eskabideen gestioa eta tramitazioa.
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	Informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen kudeaketa optimizatzea, eskaerei erantzuteko denborak % 25 murriztuz, legezko epearen barruan ebatziko direla bermatuz eta informaziorako irisgarritasuna hobetuz Gardentasun Atariaren bidez.
Detaileak	Herritarrek informazio publikorako sarbidea izateko aurkeztutako eskaerak erregulartasunez kudeatzea. Ekintza honen barruan sartzen da eskaera bakoitza jasotzea, analizatzea, erantzutea

	eta erregistratzea, 19/2013 Legeak ezarritakoaren arabera. Izapidea legezko epeen barruan egingo dela bermatuko da eta erantzun-irizpide homogeneousekin.
Egitura arduradunak	Idazkaritza Nagusia.
Lankidetzako barne-egiturak	Sail informazio-emaileak
Adierazleak	• Jasotako eta ebatzitako eskaera kopurua • Legezko epearen barruan erantzundako eskaeren portzentajea • Legezko epetik kanpo erantzundako eskaeren portzentajea • Udaleko barne-konpromisotik kanpo erantzundako erantzunen protzentajea • Erantzuna emateko batez besteko epea • Eskaeren tipologia • Guztizko sarbidea duten eskabide kopurua • Beste erakunde batzuetara bideratutako eskaera kopurua • Gaitzespen kopurua eta haiek jasotako eskaera guztiekiko osatzen duten ehunekoa • Sarbide partzialeko eskaera kopurua eta eratorritakoak • Sarbide partzialeko eskaera kopurua eta eratorritakoak • Ebatzi gabe dagoen eskaera kopurua
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025-2028 (etengabea)

4.4 ekintza:	Informaziora sarbidea izateko eskabideen gestioaren prozedura berrikustea
Helburu estrategikoak	• Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	• Informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen gestioa optimizatzea
Detaileak	Informazio publikorako sarbidearen kudeaketa arautzen duen prozedura eguneratzea, hala nola trazabilitatea hobetu, faseak sinplifikatu, prozesua digitalizatu eta etapa bakoitzaren arduradunak argitu. Jarraipen-protokolo

	bat ezarri ahal izango da, arlo guztietan betetzen dela ziurtatzeko.
Egitura arduradunak	Idazkaritza Nagusia
Lankidetzako barne-egiturak	Antolaketa eta Eraldaketa Digitala, eta Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua.
Adierazleak	• Onartutako prozedura berria • Erantzuna emateko epea hobetu izana
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025

4.5 ekintza:	Udalaren webgunean (www.eibar.eus) datu pertsonalen tratamenduak kudeatzea, sartzeta eta mantentzea
Helburu estrategikoak	• Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	• Datuen babeserako araudia betetzen dela ziurtatzea, % 100ean bermatuta betetzen direla Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorrak (DBEO) eskatutako neurriak eta baita 3/2018 Lege Organikoak (Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa) ezarritakoak ere.
Detaileak	Udalak egiten dituen datu pertsonalen tratamenduen inbentarioa eta idazketa zehatza, DBEO eta 3/2018 Lege Organikoa betez. Tratamendu horiek webgunean eta Gardentasunaren Atarian argitaratuko dira, pertsonen eskubideak betetzea errazagoa izateko. Aldizka gainbegiratuko dira.
Egitura arduradunak	Idazkaritza Nagusia (Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua).
Lankidetzako barne-egiturak	Udal-arloak eta -zerbitzuak
Adierazleak	• Eguneratutako eta argitaratutako tratamenduak • Baliozkotze juridikoa • Gardentasun printzipioa bete izana datuen babesean.
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025etik aurrera
4.6 ekintza:	Bultzatzea datuak argitaratzea gardentasun-ranking eta -indizeetan

Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikokoak:	Udala gardentasunean eta gobernu onaren jardunbideetan erreferente gisa kokatzea.
Detaileak	Ranking nagusiak identifikatzea eta eskatutako datuak proaktiboki bildu, haietan agertzeko edo egungo kokapena edo posizioa aldatzeko. Informazioa eguneratzeko eta bidaltzeko agenda bat ezarriko da, eta datu hauek udalaren webgunean eta Gardentasunaren Atarian argitaratuko dira.
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua
Lankidetzako barne-egiturak	Udal-arloak eta -zerbitzuak
Adierazleak	- Gutxienez 3 rankingetan egotea - Kokapena hobetzea - Emaitzen ikusgarritasun publikoa.
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025etik

4.7 ekintza:	Gardentasunaren eta administrazio elektronikoaren ordenantzak idaztea eta onartzea
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikokoak:	Udal-gardentasuna bultzatzea
Detaileak	Funtsezko bi ordenantzaren idazketa teknikoa eta izapidetzea: (1) Administrazio Elektronikoaren Ordenantza, barne-prozeduren eta herritarrei ematen zaizkien zerbitzuen funtzionamendu digitala arautuko duena; (2) Informazio, Gardentasun eta Herritarren Parte-Hartzearen Ordenantza, bat egingo duena egungo araudiarekin eta etorkizunekoarekin. Onartu aurretik, kontsulta publikoa egiteko prozedura bat irekiko da. Bigarren ordenantza honi dagokionez, esan beharra dago 2024ko maiatzean Udalbatzak, Elkarrekin Podemos-Eibar udal-taldearen mozio baten bidez, onartu egin zuela lantalde politiko-tekniko bat osatzea, aipatutako ordenantza gauzatzeko.
Egitura arduradunak	Idazkaritza Nagusia
Lankidetzako barne-egiturak	Komunikazio eta gardentasun Zerbitzua, eta Antolaketa eta Eraldaketa Digitala (administrazio elektronikoaren ordenantzaren kasuan)

Adierazleak	• Ordenantzak idatzi eta onartu izana • EHAOn argitaratu izana • Herriarren kontsultak ireki izana
Urtea edo gutxi gorabeherako denboralizazioa	2025–2026

5. programa. Gardentasunaren eta berrikuntza instituzionalaren kultura sustatzea

5.1 ekintza:	Baloratzea eta antolatzea komunikazio eta gardentasunaren gaineko udal jardunaldi bat
Helburu estrategikoak	• Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak:	• Udala gardentasunean eta gobernu onaren jardunbideetan erreferente gisa kokatzea.
Detaileak	Eibarko Udalak baloratu egingo du ekitaldi instituzional bat antolatzea, komunikazio publikoaren kultura, gardentasuna eta berrikuntza indartze aldera. Bi modutara gauzatu daiteke ekintza hau: A aukera: Komunikazio eta Gardentasunaren III Udal Jardunaldia • Udalak lehendik antolatutako jardunaldien jarraipena, hasitako lan-lerro bat indartzeko. • Gaien ikuspegia eguneratua izango da, egungo eduki erakargarriekin, esaterako: ○ Erakunde-komunikazioa krisialdietan ○ Adimen Artifiziala eta txatbot-ak administrazioan ○ Irisgarritasuna eta hizkuntza argia ○ Gardentasuna eta kontu-estateak ○ Herriarren parte-hartze digitala: ○ Hizkuntza inklusiboa komunikazioan ○ Datuen kudeaketa ○ Eta abar. Iradokitako formatua:



- Iraupena: Jardunaldi bat (goiza eta eguerdia)
- Modalitatea: aurrez aurrekoa edo erdipresentziala
- Egoitza: Udaletxeko Pleno Aretoa, antzokia edo kultura-ekipamendua
- Publikoa: Udal-langile teknikoak, kargu publikoak, interesa duten herritarrek, adituak, unibertsitate-ikasleak (komunikazioaren edo administrazio publikoaren esparrukoak).

B aukera: Herri-dibulgazioko ekitaldi irekia

- Ekitaldi profesional bat barik, herritarrentzako jarduera dibulгатibo bat antolatu liteke, informalagoa, motzagoa eta bisualagoa:
 - “Gardentasuna zure Udalean”: ez zenekiena jakin zenezakeela”
 - Mikro-hitzaldiak+bideoak+ adierazleen eta aurrerapenen ikusentzunezkoa.
 - Azalpen-espazio bat kultura-zentro edo plaza batean, eduki digital eta interaktiboekin
 - Ikasleei zein pertsona helduei zuzendutako jarduerak, “gobernu ona”ren kontzeptua ulertzera bideratuta.

Zer baliabiderekin antola liteke?

Giza-baliabideak:

- Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzuaren koordinazioa (behar bezala jarduteko, 2 pertsona beharko lirateke, teknikari bakarra baitago komunikazioarekin eta gardentasunarekin lotutako lan guztietarako).
- Arlo eta zerbitzuen teknikarien laguntza puntuala.

	- Kanpoko pertsona gonbidatuen lankidetzak: adituak, sektore publikoko profesionalak, kazetariak, elkarteetako ordezkariak, eta abar. Bitarteko materialak eta logistikoak: - Udal-aretoa edo lagatako beste aretoen bat - Soinu- eta irudi-ekipoa - Grabazioa edo streaminga (bitartekoak badaude) - Zabalkundea webgunearen, sare sozialen, aplikazioen eta tokiko bitartekoen bidez - Material grafikoa (kartelak, programa, roll-upak) eta eduki digital - Elkarteekin edo beste erakunde publiko batzuekiko lankidetzak edo babesaren aukera. Ekimenaren helburuak: - Udalak gardentasunarekin dituen konpromisoen ikusgaitasuna indartzea. - Komunikazio publikoko jardunbide praktikoei buruzko interesa suspertzea langileen artean. - Tokiko eremutik informazioa nola ematen den herritarrei ulertaraztea.
Egitura arduradunak	Komunikazio Zerbitzua (Idazkaritza Nagusia)
Lankidetzako barne-egiturak	Alkatetza eta udal-arlo guztiak
Adierazleak	Ekimena egiteko erabakia; egindako jardunaldia; parte hartzaile kopurua; inpaktuaren ebaluazioa.
Urtea edo denboralizazioa	2025-2028

5.2 ekintza:	Baloratzea ea hautagaitza aurkeztu behar den aitortzetara eta sarietara
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak	Udala gardentasunean eta gobernu onaren jardunbideetan erreferente gisa kokatzea.



Detaileak

Udalak komunikazio publikoko eta gardentasuneko sarietara eta aitortzetara aurkezteko aukera aztertuko du, kontuan hartuta dauden giza baliabideak eta bitarteko teknikoak eta aitorpena jasotzeko posibilitatea. Sari eta aitorpen hauek nabarmendu behar dira:

- EloGE gobernantza onaren zigilua: Europa mailako aitortza hau lortzeko —zeinak gobernantza onaren eta berrikuntza demokratikoaren arloko Europako estandarrak ondo betetzen direla edo bikaintasun-maila handia dagoela egiaztatzen duen—, gobernantza-politiken eta -praktiken ebaluazio zehatza egin beharko da, Europako Kontseiluak gobernu onari buruz zehaztutako hamabi printzipiotan oinarrituta.
- NovaGob sariak: Sari hauen helburua, funtsean, hauxe da: sektore publikoa eraldatzeko eta herritarrei eta aldagetaren buru diren pertsonen balio-zerbitzuak emateko ekimen berritzaileak eta inpaktu handikoak ikusgai jartzea eta aitortzea. Ekimen hau ere Udalbatzako arduradun tekniko eta politikoen aztertu beharko dute, hautagaitzara aurkeztu aurretik.
- Interneteko sariak: Planteatzen da Eibarko Udalaren hautagaitza aurkezteko Interneteko Sarietarako, Administrazio Publikoen kategorian. Espainiako Internet Erabiltzaileen Elkarteak antolatutako sariak dira, eta haien helburu nagusia da sariak eman aurreko urtean Interneten eta teknologia berrien erabilera sustatzeko, berritzeko edo errazteko gehien nabarmendu diren ekimenak, pertsonak edo erakundeak aitortzea. Eibarko Udala 2019an aurkeztu zen lehen aldiz sari horietara, eta, beraz, proposatzen da ahaleginak egitea hautagaitza urtero aurkezteko.

	AUDAZ sariak: AUDAZ sariak Gobernu Irekiaren Sare Akademikoaren (RAGA España) Espainiako kapituluaren ekimen bat dira, gardentasunaren arloko jardunbide onenak aitortzeko. Lehenengo edizioak autonomia-eremuko ekimenak aitortu zituen; bigarren edizioak, 2025ean deitu zenak, toki-eremuko proiektuak bereizten ditu. Eibarko Udala 2025eko deialdira aurkeztu zen, hainbat ekimenekin. Proposatzen da hautagaitza hurrengo edizioetan aurkeztea, betiere ahal denean, eta proiektu berritzaileak eta jardunbide egokiak daudenean. Ekintza hauek balioko dute maila instituzionala ebaluatzeko eta jardunbide egokiak ikusgai jartzeko. Hautagaitzak zorrotz prestatuko dira, erakunde bakoitzak exijitutako baldintzak betez.
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua
Lankidetzako barne-egiturak	Inplikaturako arloetako langile teknikoak.
Adierazleak	- Aurkeztutako hautagaitza-kopurua - Lortutako aitortzak - Kanpotik jasotako balorazioa
Urtea edo denboralizazioa	2025etik (urtero)

5.3 ekintza:	Gardentasuneko eta komunikazioko urteko laburpen bisuala argitaratzea
Helburu estrategikoak	Udal-gardentasuna indartzea 2025-2028 epean.
Helburu espezifikoak	Udal-gardentasuna sustatzea.
Detalileak	Urteko dokumentu bat egingo da formatu infografikoan eta hizkera argian, Udalaren ekintza nagusiak, aurrerapenak, funtsezko zifrak eta erronkak laburbilduko dituenak, komunikazio instituzionalaren eta gardentasunaren arloan. Memoria bisual hau udalaren webgunean eta Gardentasunaren Atarian argitaratuko da, eta kanal ofizialen bidez zabalduko da, informazioa jasotzeko eskubidea errazteko eta kontuak ematea sustatzeko.
Egitura arduradunak	Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua.
Lankidetzako barne-egiturak	Kanpoko enpresa kontratatzeko aukera

Adierazleak	• Urtero argitaratutako laburpena • Kalitate bisuala eta ulermenekoa • Zenbat aldiz deskargatu edo ikusi den.
Urtea edo denboralizazioa	2025 edo 2026tik

6. programa. Plangintza mediatikoa eta komunikabideekiko harremanak

6.1 ekintza:	Komunikabideetarako plan bat diseinatzea
Helburu estrategikoak	• 2025 eta 2028 bitartean herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea, mezuen eraginkortasuna eta irisgarritasuna areagotuz komunikazio-kanal guztietan, digitaletan zein fisikoetan, herritar guztiek, teknologiarako sarbidea alde batera utzita, udal-zerbitzuei buruzko informazio garrantzitsua jaso ahal izatea bermatzeko.
Helburu espezifikoak:	• Udal-komunikazio digitala modernizatzea • Udal-gardentasuna sustatzea
Detlaileak	Komunikabideetarako plana bat egitea, ibilbide-orri bat ezarriko dituen, Udalak komunikabideen bidez egingo dituen informazio-ekintzetarako . Hauxek jasoko ditu: a) prentsa-oharren gutxi gorabeherako egutegia, jarduera eta erabaki garrantzitsuen informazioa aurreratzeko; (b) proiektu estrategikoei edo herritarren eskubideei buruzko kanpaina tematikoak; eta (c) elkarrizketak, prentsaurrekoak eta deialdi instituzionalak antolatzeke irizpideak. Planak mezuak onesteko protokoloak, arduradunak eta kanalak jasoko ditu.
Egitura arduradunak	Alkatetza, Komunikazio Zerbitzuarekin lankidetzan.
Lankidetzako barne-egiturak	Udal-arloak eta -zerbitzuak.
Adierazleak	• Onartuta eta erabileran dagoen plana • Egindako oharren kopurua • Egindako kanpainak • Lortutako ikusgaitasun mediatikoa
Urtea edo denboralizazioa	2025-2026

6.2 ekintza:	Komunikabideekiko harremanetarako protokoloa ezartzea
Helburu estrategikoak	• 2025 eta 2028 bitartean herritarrekiko komunikazio instituzionala hobetzea, mezuen eraginkortasuna eta irisgarritasuna areagotuz komunikazio-kanal guztietan, digitaletan zein fisikoetan, herritar guztiek, teknologiarako sarbidea alde batera utzita, udal-zerbitzuei buruzko informazio garrantzitsua jaso ahal izatea bermatzeko.
Helburu espezifikokoak:	• Udal-komunikazio digitala modernizatzea • Udal-gardentasuna sustatzea
Detaileak	Udalak komunikabideekin dituen harremanak modu argi eta eraginkorrean arautuko dituen protokoloa idaztea. Kazetaritza-eskaerei erantzuteko jarraibideak, elkarrizketen kudeaketa, adierazpen instituzionalen tratamendua, informazio publikorako sarbidea eta bozeramaileen koordinazioa jasoko ditu. Haren helburua da komunikazio profesionala, arina, gardena eta irudi instituzionalarekin koherentea izango dena bermatzea.
Egitura arduradunak	Alkatetza, Komunikazio Zerbitzuarekin lankidetzan
Lankidetzako barne-egiturak	Udal-arloak eta -zerbitzuak eta zinegotziak
Adierazleak	• Onartutako eta hedatutako protokoloa • Aplikazio efektiboa • Tokiko komunikabideen balorazioa informazio-kalitateari buruz
Urtea edo denboralizazioa	2025-2026

6. Kronograma

Eibarko Udaleraiko komunikazio eta gardentasun proposamen berria 2025 eta 2028 urteen artean ezarriko da. Plan honetan proposatutako ekintza batzuk data jakin batzuetan garatzen badira ere, udaleko web-orriarekin, sare sozialekin edo Udal Gardentasunaren Atariarekin lotutako lan asko etengabe egiten dira. Beraz, hurrengo lau urteetarako aurreikusitako komunikazio- eta gardentasun-ekintzak gauzatzeko diseinatutako kronograma honako hau da:

Eremua / Programa / Ekintza	2025		2026		2027		2028	
	1-6	7-12	1-6	7-12	1-6	7-12	1-6	7-12
BARNE-KOMUNIKAZIOA								
1. programa. Ongietorria, kohesioa eta antolaketa-kultura								
1.1 Eskuliburua / ongietorria egiteko protokoloa								
1.2 Barne-komunikazioaren protokoloa berrikustea								
2. programa. Sailen arteko koordinazioa								
2.1 Zeharkako lantaldeak								
2.2 Hitzaldiak/prestakuntza barne-komunikazioan								
3. programa: Barne-komunikazioko tresnak								
3.1 Berrikusketa / Intranet								
3.2 Eduki komunak sartzea								
3.3. Formakuntza Intraneteko erabileran								
3.4 Intraneteko gida praktikoa								
4. programa: Krisialdietako komunikazioa								
4.1 Krisi-komunikazioaren eskuliburua								
4.2 Krisi-komunikazioaren lantaldea								
5. programa. Barne-prozedurak								
5.1 Prozedurak berrikustea eta formalizatzea								
5.2 Prozeduren hedapena								



5.3 Kexen gestioaren programa sustatzea								
II. BLOKEA KANPO-KOMUNIKAZIOA ETA UDAL GARDENTASUNA								
1. programa. Udal-webgunea eta tresna digitalak								
1.1 Udal-webgunea birdiseinatzea								
1.2 AI Chatbota								
1.3 Aurrekontuen plataforma								
1.4 Udal aplikazioaPaper 1.4								
1.5 Webguneko edukien eskuliburua berrikustea								
2. programa. Estrategia digitala eta sare sozialak								
2.1 Sare sozialen estrategia								
2.2. Estilo digitalaren gidaren berrikuspena								
2.3 Sare sozialetako kontuen prozedura								
2.4 Sare sozialetako sail arteko lantaldea berraktibatzea								
2.5 Newsletterra hilero ateratzea								
2.6 Bideo-albisteen zerbitzuak jarraitu behar duen baloratzea								
2.7 Podcast instituzionala								
2.8 Mikrokanpaina tematikoak								
2.9 Inkesta digitalak								
3. programa. Irisgarritasun digitala								
3.1 1112/2018 ED betetzea								
3.2 Web Irisgarritasunaren Unitatea								
3.3 Erreklamazioen prozedura								
3.4 Web Irisgarritasunaren Eskuliburua								
3.5 Irisgarritasunaren txostenak								



4. programa. Gardentasun aktibo eta pasiboa								
4.1 Gardentasun Estrategia								
4.2 Publizitate aktiboaren prozedura								
4.3 Dokumentuak eskuratzeko eskaeren gestioa								
4.4 Dokumentuak eskuratzeko prozedura berrikustea								
4.5 Datu pertsonalen tratamendua								
4.6 Gardentasun-rankingak								
4.7 Ordenantzak, administrazio elektronikoa eta gardentasuna								
5. programa. Gardentasunaren kultura								
5.1 Udal-jardunaldia edo -ekimena								
5.2 Sariak eta aitortzak								
5.3 Urteko laburpen bisuala								
6. Plangintza mediatikoa								
6.1 Komunikabide-plana								
1.2 Komunikabideekiko harremanetarako protokoloa								
Bestelakoak								
Udal Osoko Bilkurak streaming bidez								
Ekimenak streaming bidez (Valentziaga Oroitzarrea, T.E. Sariak)								
Bideo-albisteak webgunean								
Deialdiak eta prentsaurrekoak, prentsa-oharrak...								
Pantaila informatiboak								
Aplikazioen gestioa								

7. Aurrekontua

Gaur egun, Eibarko Udaleko Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua Idazkaritzaren Arloaren barruan dago. 2025-2028 aldirako Komunikazio eta Gardentasun Plan hau bermeeekin aurrera ateratzeko, aurrekontu-programa espezifiko bat dago ("Informazioaren Gizartea" 491.000). Jarraian, datozen lau urteetarako ekintzen gutxi gorabeherako aurrekontu bat zehazten da, alda daitekeena.

JARDUERAK ETA TRSNAK	2025	2026	2027	2028
Hitzaldiak, trebakuntza... barne-komunikazioan		1.000 € (Giza Baliabideekin zehazteko)	1.000 € (Giza Baliabideekin zehazteko)	1.000 € (Giza Baliabideekin zehazteko)
Intranet berria (kanpoko zerbitzua behar izanez gero).		10.000-15.000 € g.g.b.		
Chatbota lArekin webgunean		5.000€ -10.000 € g.g.b.		
Udal-aurrekontuen webgunea (berriz ere lizitaziora ateratzen bada)	5.500 €	5.500 €	5.500 €	5.500 €
Bideo-albisteen zerbitzua (berriz ere lizitaziora ateraz gero) + Ekimenak streaming bidez	16.486,25 € g.g.b.	16.486,25 € g.g.b.	16.486,25 € g.g.b.	16.486,25 € g.g.b.
Podcast korporatiboa sortzea		5.000 € g.g.b.		
Komunikazio eta gardentasunari buruzko jardunaldia edota ekimena	10.000 €	5.000 €	15.000 €	5.000 €
ELoGE Zigilua hitzarmena		10.000 €		10.000 €
Argitalpenak, publizitatea eta propaganda (1.1100.226.03.491.00)	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €
GUZTIRA	36.986 € g.g.b.	72.986,25 € g.g.b.	42.986,25 € g.g.b.	42.986,25 € g.g.b.

2025-2028 aldirako aurrekontu zenbatetsia.

8. Ebaluazio- eta jarraipen-metodoak

2025-2028 aldirako Komunikazio eta Gardentasun Plan honetan jasotako ekintzak gauzatu ahala, haien guztien irismenaren jarraipen zehatza egin eta aztertuko da ea zehaztutako helburu estrategiko eta espezifikoak eta adierazleak betetzen diren.

Plana aplikatu ondoren erabili beharreko ebaluazio-metodoak hauexek izango dira:

- Inpaktuak prentsan eta 2.0 webgunean
- Inkestak udal-barnean eta kanpoan
- Elkarrizketak udal-langileei eta herritarrei
- Eztabaida-taldeak udal-plantillarekin, herritarrekin eta komunikabideekin
- Helburu kuantifikagarrien balorazioa:
 - Udal barruan: Egindako ekintza kopurua
 - Udaletik kanpo: Egindako ekintza kopurua
- Adierazleak eta alderdi globalak:
 - Kronogramarekiko desbideratze-egunen kopurua, Plangintzaren ekintzetan (hilero)
 - Epe barruan amaitutako ekintzen portzentajea (sei hiletik behin)
 - Ekintza bakoitzean zenbat arlo, zerbitzu edo unitate dauden inplikatura (urtero)
 - Ekintzetan inplikaturako arlo, zerbitzu edo unitateen portzentajea, Udaleko arlo, zerbitzu edo unitate guztiekiko (urtero)
 - Proposatutako ekintza bakoitzean emandako ordu kopurua (hilero)
 - Ekintza bakoitzaren ordu-dedikazioan egon den desbideratzea: egindakoa planifikatutakoarekin alderatuta (hilero)
 - Proposatutako komunikazio-ekintzetan inplikaturako pertsonen portzentajea, Udaleko pertsonalarekiko eta erakunde autonomoekiko (urtero)
 - Webguneko estatistiken ebaluazioa, 'Google Analytics' tresnaren bidez.
 - Udal webguneak izan duen trafikoa egiaztatzea, sare sozialetatik zuzendutakoa.

Komunikazio eta gardentasun proiektuaren jarraipenaren adierazleak

Adierazlearen deskripzioa:	Maiztasuna
Kronogramarekiko egon den ordu-desbideratzea, proiektuaren fase giltzarrietan	Hilean behin
Udal-langileei eta politikoei egindako elkarrizketa-portzentajea • Elkarrizketatutako gizon eta emakumeen portzentajea • Adin-tarte hauetako gizon-emakumeen portzentajea 18 urtetik beherakoak, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, 65 urtetik gorakoak	Behin bakarrik
Egindako inkesta-kopurua bai udal-langileen artean bai herritarren artean	Behin bakarrik
Udal-langileen eta politikoen artean lortutako inkesten portzentajea • Inkestatutako gizon eta emakumeen portzentajea • adin-tarte hauetako gizon-emakumeen portzentajea: 18 urtetik beherakoak, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, 65 urtetik gorakoak.	Behin bakarrik
Herritarrei egindako inkesta kopurua • Inkestatutako gizon eta emakumeen portzentajea • adin-tarte hauetako gizon-emakumeen portzentajea: 18 urtetik beherakoak, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, 65 urtetik gorakoak.	Behin bakarrik

Komunikazio arloan egindako barne-ekintzen kopurua • Aurkezpenak edota bilerak • Posta elektronikoz egindako komunikazioak • Eta abar.	Hilean behin
Komunikazio arloan egindako kanpo-ekintzen kopurua • Igorritako prentsaurreko kopurua • Antolatutako prentsaurreko kopurua • Egindako prentsa-oharrak • Udalaren webgunean eta sare sozialetan argitaratutako albisteak • Eta abar.	Hilean behin
Egindako bilerak	Hiru hilabatean behin
Epe barruan amaitutako mugarriak	Hiru hilabatean behin
Proiektu batean inplikaturako arlo, zerbitzu eta unitateen kopurua	Urtero
Proiektuan inplikaturako arlo, zerbitzu edo unitateen portzentajea, Udaleko arlo, zerbitzu edo unitate guztiekiko (urtero).	Urtero
Proiektuan emandako ordu-kopurua	Hilean behin
Proiektuaren dedikazioan egon den ordu-desbideratzea: egindakoa planifikaturakoarekin alderatuta (hilero).	Hilean behin
Proiektuan inplikaturako pertsonen kopurua	Urtero
Proposatutako komunikazio-proiektuan inplikaturako pertsonen portzentajea, Udaleko pertsonalarekiko eta erakunde autonomoekiko.	Urtero
Proiektuarekin lotutako formakuntzari dedikatutako denbora.	Urtero
Formakuntzari dedikatutako denboraren portzentajea, Udalaren formakuntza osoarekiko.	Urtero
Erabilitako bitartekoen kostua.	Urtero
Erabilitako bitartekoen kostuen desbideratzea (benetan erabilitakoak, planifikaturakoekin alderatuta).	Urtero
Proiektuaren gauzatzeari dagokionez, udal-langileek duten gogobetetze-maila.	Urtero



9. Eranskina

- Udalaren arlo, zerbitzu eta unitateetako arduradunei eta arduradun politikoei egindako elkarrizketaren eredua.
- Udal-langileei egindako inkesta-eredua
- Herritarrei egindako inkesta-eredua
- Web-edukien arduradunen dokumentua
- Udalaren www.eibar.eus webgunearen estilo-gida
- Udalaren webgunearen gida eta sare sozialak
- Udal Intraneti buruzko gida
- Udal-webgunean idazteko irizpideak
- Komunikazio Protokoloa
- www.eibar.eus udal-webgunean albisteak argitaratzeko egutegia
- Sare sozialetan argitaratzeko egutegia
- Publizitate Aktiboko edukien aginte-kuadroa
- Informazio Publikorako sarbideari buruzko prozedura (+ iprimakiak)
- Eibarko Udalaren Kode Etikoa eta Gobernu Ona

Edizioa
2025eko ekaina

Egiletza
Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Eibarko Udala

Internet
www.eibar.eus

Argitaratzailea
Alkatetza
Eibarko Udala-Untzaga plaza, 1. 20600 Eibar

Komunikazio eta Gardentasun Zerbitzua (Idazkaritza Arloa)