

Ardatz estrategikoa:	2. ardatza.- Herritarrekiko elkarrekintza	Proiektua:	2.1. Herritarrekiko elkarrekintza-eredua		
Azpiproiektua:	2.1.1 Herritarrekiko elkarrekintza-eredua definitzea				
Deskribapenaren laburpena:	Herritarrekiko elkarrekintza-eredua egin eta onartu nahi da, dena delako arau-mailakoa, modu integralean arautu ahal izateko harreman-zerbitzu guztiak: aurrez aurrekoak, telefono bidezkoak eta Internet bidezkoak.				
Helburu orokorrak:		Helburu operatiboak:			
<ul style="list-style-type: none"> Herritarrekiko elkarrekintzaren kalitatea hobetzea Harreman-prozesuen barne-kudeaketa hobetzea Herritarrekiko elkarrekintzan parte hartzen duten eragile guztien koordinazio egokia segurtatzea, zeharka edo modu horizontalean, eta sail zein sektore mailan 		Elkarrekintza-eredua onartuta egotea 2014ko abendurako	2014an finkatua		
		Herritarren gogobetetasun-maila: 10etik 8.	Herritarren asebetetzea. Zuzenean zerbitzua erabiltzen duten pertsonen batazbesteko balorazioa (Zerbitzuaren kalitate globala): 8,5 10etik (2015) eta 8,7 (2016).		
Egikaritzaa:					
<p>Eusko Jaurlaritzako herritarrentzako kanal anitzeko arreta-zerbitzuaren eredua (PDF, 4 MB), 2012an argitaratua, 2014an finkatu da, baina oraindik ez da onartu erabilgarri dauden kanal ezberdinen bidez (aurrez aurre, telefonoz eta Internetez) harremanetan jartzeko zerbitzu guztiak erabat arautzen dituen araurik; izan ere, hasiera batean erabaki zen alderdi horiek EAEko Administrazio Publikoen lege-proiektuan sartzea (ikus BPPren 1.2 proiektua) eta ondoren, EAEko sektore publikoaren antolamenduari eta funtzionamenduari buruzko lege-proiektuan (76. artikuluko 3. kapituluko 5. titulua).</p>					
Arduraduna:	Aldi baterako aurreikuspena:	EgikaritzeEgikaritzeko benetako epea:		Egoera:	Balorazioa:
DACIMA	Epea: Urte 1 Hasiera: 2014 Amaiera: 2014	Hasiera: 2014 Amaiera: 2014		<input checked="" type="checkbox"/> <u>Amaitua</u> <input type="checkbox"/> Aribidean <input type="checkbox"/> Hasi gabe	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiboa</u> <input type="checkbox"/> Hala-nolakoa <input type="checkbox"/> Negatiboa
Oharrak:					