

Erronka:

Nola ziurta genezake Herritarren Arretarako bulego batera iristen diren pertsonak beren eskaera (kudeaketa, izapidea, informazio-bilaketa...) arrakastaz burutzea?

Azpi-erronkak:

- Nola ziurta genezake hitzordua duten eta/edo alde aurretik informatu diren pertsonak **beharrezko informazio eta dokumentazio guztiarekin joaten direla**, beren eskaera modu arin eta arrakastatsuan ebatzeko?
- Nola lor genezake hitzordurik ez duten eta/edo bulegora joan aurretik informatu ez diren pertsonak **behar duten informazioa modu argi eta azkarrean aurkitzea**?
- Nola **optimiza** genezake eskaera bat duen **pertsona baten journey-a** (ibilbidea) Herritarren Arreta Zerbitzuak dituen kanal desberdinetan?

Testuingurua:

Proiektu hau San Bizente plazan irekiko den bulego berriaren eskutik sortu da. Hala ere, baloratuko da proposatutako konponbidea Bizkaiko Foru Aldundiaren Herritarren Arreta Zerbitzuarekin herritarrek dituzten beste harreman-puntu batzuetan ere aplikagarria izatea.

Gaur egun, herritarren arreta hainbat kanalaren bidez eskaintzen da:

- **Web kanala:** herritarrek bizkaia.eus webgunea dute informazio-iturri gisa, eta egoitza elektronikoa informaziorako eta izapideak egiteko gune gisa. Bertatik, behar izanez gero, arreta eskatu dezakete.
- **Aurrez aurreko kanala:** aurrez aurreko bulegoetan (Bilboko bulego nagusian edo Bizkaiko zenbait udalerritan dauden Gertu bulegoetan), bizkaia.eus webgunearen bidez, telefonoz edo bulego berean hitzordua hartuta edo hartu gabe.
- **Telefono-kanala:** zerbitzuak partekatzen duen harremanetarako zenbakiaren bidez.

Pertsonak beren eskaera telefono bidez edo aurrez aurre egiten dutenean, Herritarren Arretarako langileek artatzen dituzte. Horretarako, taldeak kontsulta edo egin nahi den izapideari buruzko informazio osoa biltzen duten hainbat fitxa ditu eskura. Hala ere, galderen bati erantzunik eman ezin zaionean, Herritarren Arretarako langileek dagokion zerbitzuarekin harremanetan jartzen dira, bigarren mailako laguntza gisa. Zenbaitetan, harreman hori atzeratu egin daiteke, pertsona egokia modu arinean aurkitzen ez delako. Nolanahi ere, Herritarren Arreta Zerbitzuak beti ematen dio erantzuna herritarrari, eta beharrezkoa bada, ondoren jartzen da harekin harremanetan bere eskaera ebatzeko denbora gehiago behar denean.

Bestalde, aurrez aurreko arretan zentratuta, hainbat kasu daude herritarrei eskaintzen zaien arretan hobekuntza-aukera izan daitezkeenak.

Une honetan, pertsonak hitzorduekin edo hitzordurik gabe joan daitezke Herritarren Arretarako bulegoetara. Bertaratzen direnei (hitzordua izan ala ez), sarreratik bertatik bideratzen zaie, totemaren edo segurtasun-langileen laguntzarekin, jo behar duten leihatilara. Gerta daiteke, halaber, Bizkaiko Foru Aldundiari ez dagokion izapide bat egitera joatea; kasu horretan, segurtasun-langileek beste administrazio bateko bulegora bidera dezakete pertsona.

Bulego berrian ordenantza-talde bat izango da harrera-lan hori egiteko helburuarekin. Proiektu honen bidez, aurrez egin daitezkeen irtenbide bat eskaini nahi da triaje hori aurreratzeko, segurtasun-langileen edo ordenantzen esku-hartzea beharrezkoa izan ez dadin.

Gainera, hitzorduekin joaten diren pertsonak ere ez dute beti egin beharreko izapide egokia hautatzen. Horrek hainbat arrazoi izan ditzake:

- Egiteko den izapidea aurkitzeko zailtasuna, Bizkaiko Foru Aldundia administrazio-mailan nola egituratuta dagoen ez ulertzeagatik.
- Kudeaketa-iraupen luzea duen izapide bat egin nahi izatea, eta, ondorioz, nahi den datan egin ezin izatea. Horrenbestez, beste izapide bat edo iraupen laburragoa duen kudeaketa orokor bat hautatzen da, hitzordua hartu ahal izateko, nahiz eta horrek gero gainerako pertsonen arreta atzeratu.

Horrek guztiak eragiten du bulegoko arreta-zerbitzuak hasiera batean aurreikusitakoa baino lan-karga handiagoa izatea.

Bulego berriaren irekieraren harira, egoera horri erantzuna eman nahi zaio, irtenbide berritzaileak probatuz, pertsonen nahi duten izapidea nola egin identifikatzen laguntzeko (bete beharreko baldintzak, aurkeztu beharreko dokumentazioa, ordezkaritza, kanala...), eta aldi berean Herritarren Arreta Zerbitzuak egiten duen lana optimizatu eta bizkortzeko. Horrela, erabiltzailearen esperientzia hobetzen da.

Helburuak:

- Pertsona batek informazio-bulegora joatean, beharrezko dokumentazioa gabe edo dokumentazio okerrarekin agertzeko aukerak murriztea.
- Arreta-denborak optimizatzea, herritarren eta zerbitzuaren arteko harreman-puntu guztietan triaje egokia bermatuz.
- Arreta presentzialaren fluxua hobetzea, pertsonak bulegoan ematen duten denbora optimizatzeko — sartu direnetik beren zalantza konpondu arte.

Baldintza tekniko orokorrak:

Ondoko eskakizun teknikoak baloratuko dira:

- **Heldutasun teknologikoaren maila:** $TRL \geq 7$, Benetako ingurune operatibo batean balioztatuta dagoen soluzioa, eta garapen-fase aurreratuan aurkitzen da.
- **Segurtasuna eta pribatutasuna:** Soluzioak derrigorrez bete beharko du Segurtasun Eskema Nazionala (ENS) edo, bestela, maila baliokideko neurriak hartu direla behar bezala justifikatu beharko da. Era berean, datu pertsonalen babesa bermatu beharko da, bai eta eragiketen trazabilitatea eta informazioaren kontrola eta osotasuna ziurtatuko duten auditoretza-mekanismoen erabilgarritasuna ere.
- **Integrazioa eta Elkarreragingarritasuna:** Beharrezkoa denean, soluzioak dauden sistemekin integratzeko aukera eman beharko du, estandarretan oinarritutako APIak edo web-zerbitzuak eskainiz eta kontsumituz. Halaber, sistemen eta datuen arteko elkareragingarritasuna bermatu beharko da, informazioaren truke eraginkor, fidagarria eta koherentea ahalbidetuz.
- **Eskalagarria izatea:** Arkitektura eskalagarria izan beharko da, zerbitzuaren beharren arabera ahalmenaren, errendimenduaren eta baliabideen hedapena modu malgu eta progresiboan ahalbidetzeko gai dena, beti sistemaren eskuragarritasuna edo errendimendua kaltetu gabe.
- **Irisgarritasuna:** Sektore publikoari aplikagarriak zaizkion irisgarritasun-araudiak bete beharko dira, funtzionalitate guztiak irisgarri izan daitezen behar bereziak dituzten erabiltzaileentzat. Era berean, gaitasun digital maila desberdinak dituzten pertsonentzat egokia izan beharko du, indarrean dauden estandar eta legezko eskakizunen arabera.
- **Sinpletasuna:** Soluzio arina, erabiltzeko erraza eta inbaditzaile gutxikoa, barneko langileen ohiko jardunean lan-karga gehigarriarik sortuko ez duena.
- **Hizkuntza-aniztasuna:** Derrigorrezkoa gaztelaniaz eta/edo euskaraz eskuragarri egotea.
- **Diseinu moldakorra (responsive):** Soluzioa guztiz moldakorra izan beharko da, gailu eta pantaila-mota guztietara egokituz.

Baldintza tekniko espezifikoak:

Ondoko alderdiak baloratuko dira:

- Iturriaren trazabilitatea (RAG motako arkitekturak erabiltzen direnean).
- Auditoretza forentsea ahalbidetuko duten logak.
- Erabiltzailearekiko elkarreragin multimodala: testua, audioa eta bideoa.

- Egoeraren sinkronizazio omnikanala (erabiltzailearen saioaren iraunkortasuna mantendu beharko da kanal anitzen artean).
- Lehenetasuna ezartzeko irizpide konfiguragarriak, berriro programatu beharrik gabe.
- Periferikoekin komunikatzeko protokoloen euskarria (OPOS/JPOS, WebSocketak, web zerbitzuak, etab.).
- Sistemekin integratzeko lehenetasuna OpenAPI / REST bidez.
- Edukiaren baliozkotzea ahalbidetuko duen dokumentu-analisi gaitasuna.

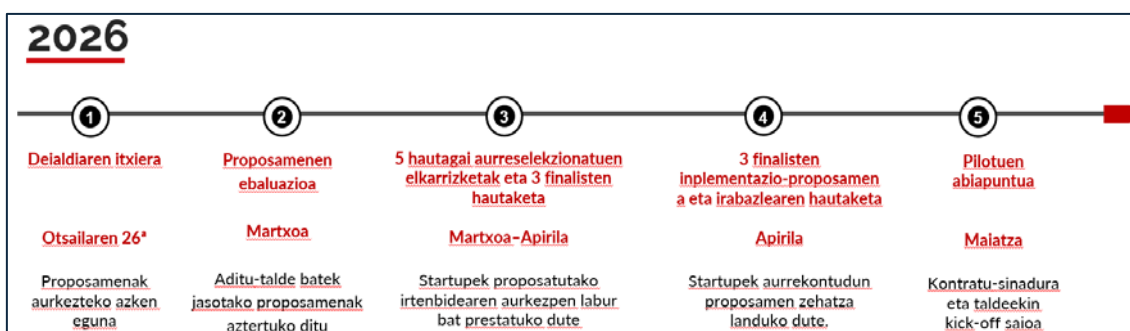
Prozesua eta data nagusiak:

Proposamenak jasotzeko azken eguna **2026/02/26** izango da.

Hautaketa-prozesuak honako pausoak izango ditu:

- Aurkeztutako erronkari egokien erantzuten dioten gehienez 5 enpresa aukeratuko dira.
- Hautatutako enpresekin elkarriketak egingo dira, haien jarduera eta balio bereizgarria ezagutzeko.
- Elkarriketen ostean, 3 enpresa finalista hautatuko dira.
- Finalistek pilotaje-proposamena aurkezteko saio presentziala egingo dute.
- Enpresa eta irtenbide irabazlea aukeratuko da.

Irabazle izango den soluzioaren pilotajea 2026ko maiatzean hasiko da, eta 5 eta 6 hilabete arteko iraupena izango du.





Europar Batasunarekin
batera finantzatua
Cofinanciado por
la Union Europea

Zer eskaintzen da?

1. **5-6 hilabeteko pilotu proiektu bat gauzatzeko aukera**, gehienez **35.000 euroko ordainsariarekin**, [Serikat](#) korporazioarekin kontratu pribatu bat sinatuz
2. **Beaz-ek bultzatutako 8 asteko Azelerazio Programarako sarbidea**, [BAT B Accelerator Tower](#)-en, honako ildo hauetan laguntza eskainiz:
 - a. Gaitasun-sendotzea
 - b. Mentoretza espezializatua
 - c. Sare-lana (networking)
 - d. Finantza-aholkularitza estrategikoa