

HASIERA / APERTURA..... 11

(Manuel Lezertua - Arartekoa / Ararteko)

I. PONENTZIA / PONENCIA I:

¿CÓMO HA RESPONDIDO LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A LAS NECESIDADES CIUDADANAS DURANTE LA PANDEMIA DE LA COVID-19? DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA 17

(Carles Ramió - Erakundeen Plangintza eta Ebaluazioko errektoreordea. Politika- eta Administrazio-Zientziako katedraduna, Pompeu Fabra Unibertsitatean / Vicerrector de Planificación y Evaluación Institucional. Catedrático de Ciencia Política y de la Administración en la Universitat Pompeu Fabra)

II. PONENTZIA / PONENCIA II:

TRANSFORMACIÓN DIGITAL, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DERECHOS DE LA CIUDADANÍA 37

(Rafael Jiménez - Unibertsitateko katedraduna (akreditatua). Administrazio Publikoetako aholkularia / Catedrático de Universidad (acreditado). Consultor de Administraciones Públicas)

I. MAHAI-INGURUA / MESA REDONDA I:

HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA ADMINISTRAZIO DIGITALA / DERECHOS CIUDADANOS Y ADMINISTRACIÓN DIGITAL

• **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y ATENCIÓN CIUDADANA. LA EXPERIENCIA DEL GOBIERNO VASCO 75**

(Javier Bikandi - Herritarrentzako Arretarako eta Zerbitzu Digitaleko zuzendaria. Eusko Jaurjaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernuko Saila / Director de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco)

II. MAHAI-INGURUA / MESA REDONDA II:

INFORMAZIOA ETA GARDENTASUNA ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAN. HERRITARREN KONFIANTZA OINARRITZAT HARTZEA / INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. PRESUPUESTO DE CONFIANZA CIUDADANA

• **INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. PRESUPUESTO DE CONFIANZA PÚBLICA 87**

(Joaquín Meseguer - Gaztela eta Leongo Juntako Gardentasuneko zuzendari nagusia / Director general de Transparencia de la Junta de Castilla y León)

• **LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO OPORTUNIDAD PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA 93**

(Elisabet Samarra - Informazio Publikoa Eskuratzeko Eskubidea Bermatzeko Batzordeko presidentea / Presidenta de la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública)

- **INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. PRESUPUESTO DE CONFIANZA PÚBLICA 103**
(Miguel Ángel Blanes - Valentziako Erkidegoko Síndic de Greugeseko teknikari juridikoa / *Técnico jurídico del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana*)

III. MAHAI-INGURUA / MESA REDONDA III:

ADMINISTRAZIOA HERRITARREI HURBILTZEKO TRESNAK: HIZKUNTZA ETA KOMUNIKAZIOA HOBETZEA / HERRAMIENTAS PARA ACERCAR LA ADMINISTRACIÓN A LA CIUDADANÍA: MEJORA DEL LENGUAJE Y DE LA COMUNICACIÓN

- **HABLAR CON LOS CIUDADANOS. LA HISTORIA QUE CONTAMOS Y LA QUE ESCUCHAMOS 111**
(Reinier van Zutphen - Nationale Ombudsman, Herbehereak / *Nationale Ombudsman, Países Bajos*)
- **HACER MÁS COMPRENSIBLE EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO 119**
(Burkhard Margies - Administrazio Komunikazioko Institutua, Speyer / *Instituto de Comunicación Administrativa, Speyer*)
- **INFORMACIÓN PÚBLICA ACCESIBLE: POR QUÉ LA NECESIDAD DE LA LECTURA FÁCIL SE HA HECHO MÁS EVIDENTE EN TIEMPOS DE PANDEMIA 127**
(Blanca Mata - Euskadiko Irakurketa Errazeko arduraduna / *Responsable de Lectura Fácil Euskadi - Irakurketa Erraza*)

AMAIERA / CLAUSURA 133 (Inés Ibáñez de Maeztu - Arartekoaren ondokoa / *Adjunta al ararteko*)