

Decreto 200/2003, do 20 de marzo, polo que se regulan e determinan as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, se procede á creación do Rexistro Telemático da Xunta de Galicia e se regula a atención ó cidadán

Versión de '20-03-2003' a '16-02-2004'

MODIFICACIONES

Decreto 164/2005, do 16 de xuño
Derogado por disposición derogatoria cuarta.

Téñase en conta que o presente decreto foi anulado pola sentenza 288/2004, do 7 de abril, do TSX Galicia.

A Constitución española de 1978 e máis recentemente a Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, modificada pola Lei 4/1999, do 13 de xaneiro, instauran un novo concepto das relacións entre as administracións públicas e os cidadáns, positivizando o último corpo normativo, no artigo 35, unha serie de dereitos dos cidadáns nas súas relacións coas administracións públicas.

Co fin de acadar un achegamento da Administración ós cidadáns, decreto constitúe un referente normativo no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia, que garante os dereitos que o bloque constitucional lles recoñece ós cidadáns nas súas relacións coa Administración, dereitos tales como o dereito de información e atención ó cidadán, o dereito de acceso ós rexistros e o dereito a presentar suxestións e queixas, producíndose o troco de dereitos potenciais a dereitos efectivos.

Este decreto consta de 32 artigos, 3 disposicións adicionais, 2 disposicións transitorias, 4 disposicións derogatorias e 2 disposicións derradeiras, estruturándose os devanditos artigos en 4 capítulos.

No capítulo I determínase o seu obxecto e ámbito de aplicación.

O capítulo II dedícase á regulación dos rexistros dando cumprimento ó mandato contido na Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, modificada pola Lei 4/1999, do 13 de xaneiro, que establece no seu artigo 38.8º que as administracións públicas deberán facer pública e manter



actualizadas as oficinas de rexistro propias ou concertadas, os seus sistemas de acceso e comunicación así como os horarios de funcionamento. Consonte o citado mandato legal procédese neste decreto a determinar, por unha banda, as oficinas de rexistro propias da Administración da Comunidade Autónoma, establecendo o carácter de rexistro xeral ou auxiliar dos mesmos e, por outra, proceder á fixación das oficinas de rexistro concertadas. Neste sentido, cómpre dicir que desde o 15 de febreiro de 1996, data na que se suscribiu un convenio de colaboración entre a Consellería da Presidencia e Administración Pública e a Federación Galega de Municipios e Provincias (Fegamp), estableceuse a posibilidade de incorporación dos concellos a el o que significa, para os efectos que nos ocupan, a posibilidade de operar como rexistros de carácter xeral de escritos, solicitudes ou comunicacións dirixidas a calquera órgano da Administración autonómica de Galicia. Son moitos os concellos incorporados ó devandito sistema desde o ano 1996 polo que á necesidade de proceder ó cumprimento do mandato contido no artigo 38.8º da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, cómpre engadi-la necesidade de refundición nun único texto normativo dos existentes na actualidade.

Acométese neste decreto a creación dun rexistro telemático que permitirá a presentación por vía telemática de solicitudes, escritos e comunicacións e que estará encargado da xestión e recepción das ditas solicitudes, escritos e comunicacións para aqueles procedementos que sexan obxecto de tramitación electrónica, segundo o establecido no punto 9º do artigo 38 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, introducido pola Lei 24/2001, do 27 de decembro, de medidas fiscais, administrativas e de orde social, que establece a posibilidade de crear rexistros telemáticos para a recepción e saída de aquelas solicitudes, escritos e comunicacións que se transmitan por medios telemáticos.

Coa creación deste rexistro telemático, dáse cumprimento ó establecido no artigo 45 da Lei 30/1992, que insta as administracións públicas para que promovan a incorporación de técnicas ou medios electrónicos, informáticos e telemáticos no desenvolvemento da súa actividade e o exercicio das súas competencias. As ditas técnicas non se circunscriben exclusivamente á creación do Rexistro Telemático da Xunta de Galicia senón que se estenden tamén á multiplicidade de aspectos que se regulan neste decreto e que pretenden a continuación do periplo iniciado pola Xunta de Galicia no ano 1990, cando comezou un camiño de modernización e axilización da Administración, co obxectivo de realiza-las súas actividades baixo os principios de eficacia, eficiencia e garantía no seu exercicio. Neste sentido observouse inmediatamente a necesidade de utiliza-lo soporte informático e o tratamento automatizado da información, así como a de abri-la posibilidade da comunicación telemática para proporcionar flexibilidade á comunicación entre as partes, o exercicio das funcións, as actividades e as actuacións de tódolos órganos administrativos, xeneralizando deste xeito o uso dos medios informáticos no ámbito da Administración autonómica galega e producíndose un crecemento exponencial dos procedementos que se tramitan na súa totalidade a través de medios informáticos, incluíndo a relación cos administrados.

Neste capítulo establécese o réxime básico dos rexistros da Administración da comunidade autónoma, salientándose o dereito dos cidadáns a presentar solicitudes, escritos e comunicacións en calquera dos rexistros da Administración da Comunidade Autónoma de



Galicia propios ou concertados, e nos recollidos no artigo 7 deste decreto, así como o dereito dos cidadáns a que se expida un recibo acreditativo da presentación realizada.

No capítulo III procédese á regulación da atención ó cidadán, concibíndoa, dada a súa transcendencia, nun xeito amplo, como o conxunto de actividades e medios que a Administración da Comunidade Autónoma de Galicia pon á disposición dos cidadáns para o exercicio dos seus dereitos, o cumprimento das súas obrigas e o acceso ós servizos públicos, establecéndose a regulación das actividades e medios que a integran. Así mesmo, resulta necesario regula-la organización, o funcionamento e a coordinación das unidades administrativas que integran o Sistema de Información Administrativa e Atención ó Cidadán e que teñen como función e actividade fundamental a información das actividades e servizos que desenvolve e presta a Administración e, a atención ós cidadáns; establecéndose o marco xurídico da súa actuación, o contido da súa competencia, a atribución de funcións e o alcance da súa responsabilidade no exercicio daquelas. Procédese tamén neste capítulo á regulación do dereito dos cidadáns á presentación de suxestións e queixas como instrumento axeitado para recolle-las demandas dos cidadáns respecto da creación, ampliación ou mellora dos servizos públicos.

Finalmente, no capítulo IV procédese á regulación das webs da Xunta de Galicia nas que está integrada a información que a Comunidade Autónoma de Galicia ofrece pola rede da Internet no Sistema de Información Administrativa e Atención ó Cidadán que, malia estar regulado no capítulo III deste decreto, requiren pola súa especificidade un tratamento autónomo co fin de garanti-la homoxeneidade e integridade das webs da Administración autonómica.

En definitiva, este decreto constitúe unha achega para o exercicio doado dos dereitos que os cidadáns teñen fronte á Administración, dereitos recoñecidos no artigo 35 da Lei 30/1992, que, malia a transcendental achega que supuxo desde o punto de vista normativo, requiren para que se produza o troco de dereitos potenciais a dereitos efectivos dun esforzo por parte da Administración de achegamento ós cidadáns de xeito que se perciba o aire continuo de reforma sensible e receptor das continuas innovacións técnicas como lle corresponde a unha Administración moderna.

Na súa virtude, por proposta do conselleiro da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública, de acordo co dictame do Consello Consultivo de Galicia e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día vinte de marzo de dous mil tres.

DISPOÑO:

Capítulo I Disposicións xerais

Artigo 1º.-Obxecto.



Este decreto ten por obxecto regular e determina-las oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, proceder á creación do Rexistro Telemático da Xunta de Galicia e regula-la atención ó cidadán.

Artigo 2º.-Ámbito de aplicación.

1. Este decreto será de aplicación a tódolos órganos e unidades da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, así como a tódolos organismos autónomos, entidades de dereito público e demais entes públicos vinculados ou dependentes dela. Estas entidades suxeitarán a súa actividade a este decreto en canto exerzan potestades administrativas, someténdose no resto da súa actividade ó que dispoñan as súas normas de creación.
2. O ámbito de aplicación deste decreto estenderase a tódalas entidades da Administración local da Comunidade Autónoma de Galicia que en virtude de convenio suscrito coa Administración da Comunidade Autónoma se incorporen ó réxime establecido nel.

Capítulo II Dos rexistros

Artigo 3º.-Dos rexistros da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.

1. As oficinas de rexistro da Xunta de Galicia son unidades administrativas que teñen a consideración de órganos administrativos por ter atribuídas funcións que teñen efectos xurídicos fronte a terceiros.
2. O Rexistro Xeral da Xunta de Galicia está adscrito á Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.
3. En tódalas consellerías da Xunta de Galicia, organismos autónomos, entidades de dereito público e demais entes públicos vinculados ou dependentes dela, así como nas delegacións ou direccións provinciais ou territoriais delas, existirá unha oficina de rexistro.
4. Cando estean situadas nun mesmo edificio ou complexo administrativo dependencias de dúas ou máis consellerías, organismos autónomos, entidades de dereito público e entes públicos existirá un só rexistro unificado que pasará a depender do rexistro xeral.

Artigo 4º.-Dos rexistros auxiliares.

1. Cando o volume ou a natureza das actividades dun órgano ou dunha unidade administrativa o aconsellen, poderán establecerse neles rexistros auxiliares vinculados ás oficinas de rexistro da consellería, organismos autónomos, entidades de dereito público e entes públicos dos que dependan organicamente.



2. Os rexistros auxiliares estarán obrigados a comunicar ás oficinas de rexistro da consellería, organismos autónomos, entidades de dereito público e entes públicos dos que dependan, tódolos asientos que realicen, salvo que estean conectados na rede privada de voz e datos da Xunta de Galicia.

3. A súa creación, modificación ou supresión farase por orde conxunta da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública e a consellería correspondente.

Artigo 5º.-Rexistro Telemático da Xunta de Galicia.

1. Créase o Rexistro Telemático da Xunta de Galicia para a recepción ou saída de tódalas solicitudes, escritos e comunicacións que se transmitan por vía telemática mediante sinatura electrónica avanzada no ámbito dos procedementos que figuran no anexo VII.

Para a utilización do Rexistro Telemático da Xunta de Galicia é necesario que esta posibilidade estea previamente prevista na normativa aplicable ós procedementos administrativos obxecto de tramitación electrónica na Xunta de Galicia.

2. Tódalas solicitudes, escritos e comunicacións que se habiliten para a tramitación electrónica estarán dispoñibles no enderezo: <http://www.xunta.es/servicios/>.

3. O Rexistro Telemático da Xunta de Galicia queda adscrito á Secretaría Xeral da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

4. Para a presentación telemática de escritos, solicitudes e comunicacións no Rexistro Telemático o interesado deberá posuír un certificado dixital baixo a norma X.509 V3 expedido pola Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

Artigo 6º.-Das actividades propias dos rexistros.

Constitúen actividades propias dos rexistros:

- a) A recepción de solicitudes, escritos e comunicacións presentadas polos cidadáns, así como dos documentos que os acompañen dirixidos ás administracións públicas.
- b) A expedición de recibos de presentación de solicitudes, escritos e comunicacións.
- c) A anotación de asientos de entrada e saída das solicitudes, escritos e comunicacións.
- d) A remisión de solicitudes, escritos e comunicacións ós órganos ou unidades destinatarias.
- e) Emitir certificacións das solicitudes, escritos e comunicacións que se presentasen.
- f) Calquera outra que lle atribúan legal ou regulamentariamente.

Artigo 7º.-Lugares de presentación de solicitudes, escritos e comunicacións dirixidos á Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.

Consonte o disposto no artigo 38.4º da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, as solicitudes, escritos e comunicacións que os cidadáns dirixan ós órganos da Administración da Comunidade Autónoma poderán presentarse:

- a) En calquera das oficinas de rexistro, propias ou concertadas, da Administración da Comunidade Autónoma que se determinan nos anexos I e II deste decreto e se é o caso, a través do Rexistro Telemático.
- b) En calquera oficina de rexistro de calquera órgano administrativo que pertenza á Administración xeral do Estado e á de calquera Administración das comunidades autónomas.
- c) Nas oficinas de correos na forma establecida regulamentariamente.
- d) Nas representacións diplomáticas ou oficinas consulares de España no extranxeiro.
- e) En calquera outro que establezan as disposicións vixentes.

Artigo 8º.-Dos recibos de presentación.

1. Os rexistros expedirán un recibo acreditativo da data de presentación de tódalas solicitudes, escritos e comunicacións que presenten os cidadáns. O recibo expedirase no mesmo momento da presentación e nel quedará constancia da identidade do remitente, o órgano destinatario, o lugar e a data de presentación e un extracto do contido da solicitude.
2. Cando a presentación se efectúe achegando unha copia en papel, o recibo consistirá na mencionada copia, na que se fará consta-lo lugar de presentación e a data. Se non se achegase copia, o rexistro poderá optar por realizar unha copia da solicitude, escrito ou comunicación ou pola expedición do recibo referido no punto anterior, segundo o modelo que se recolle no anexo III.
3. Cando o cidadán efectúe a presentación a través de soportes, medios ou aplicacións informáticas, electrónicas ou telemáticas, o recibo expedirase de acordo coas características do soporte, medio ou aplicación do asento efectuado, e a súa información deberá reuni-los requisitos expresados nos puntos anteriores.

Artigo 9º.-Rexistro de entrada e saída.

1. Serán rexistrados de entrada tódalas solicitudes, escritos ou comunicacións dirixidas a un órgano da Administración da Comunidade Autónoma ou a outros órganos de calquera das administracións públicas referidas no artigo 2 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común nos termos previstos no mesmo e, no caso de entidades que integran a Administración local de Galicia,



para os efectos previstos no artigo 38.4º b) da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, sempre que se suscribira o oportuno convenio.

2. Serán rexistrados de saída os escritos ou comunicacións oficiais dirixidos a outros órganos da Administración da Comunidade Autónoma, a órganos doutras administracións públicas e ós particulares.

3. Nas oficinas de rexistro a que se refire o artigo 7 a) porase á disposición daquelas persoas que pretendan a presentación simultánea dun número superior a 10 solicitudes, escritos ou comunicacións un impreso, segundo o modelo que se xunta como anexo IV a este decreto, para que relacionen aquelas, numerándoas e especificando a identidade dos interesados, os órganos destinatarios así como un extracto dos contidos.

Artigo 10º.-Envío de documentos dirixidos a outras administracións públicas.

Os documentos presentados na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, que estean dirixidos a outras administracións públicas, unha vez rexistrados de entrada, enviaranse ós órganos ós que estean dirixidos dentro do prazo máximo de 2 días hábiles procedéndose ó rexistro de saída, do que se fará o correspondente asento.

Artigo 11º.-Características dos asentos.

1. Cada documento que se reciba nas dependencias do rexistro ou se presente por medios telemáticos terá o correspondente asento que conterá, como mínimo, os seguintes datos:

- a) O número de rexistro, que é o número identificador do documento.
- b) A data e hora de presentación no rexistro; que indica o día, a hora e o minuto en que se presenta o documento en calquera dos lugares previstos no artigo 7º a) deste decreto.
- c) O tipo de documento, indicativo da natureza do documento que se rexistra.
- d) O asunto do documento, cun resumo explicativo do contido deste.
- e) A identificación da persoa, o órgano, a unidade administrativa ou o organismo público de procedencia.
- f) A identificación da persoa, o órgano, a unidade administrativa ou o organismo público ó que se dirixe.

2. Cada asento relativo á saída dun documento deberá conte-los mesmos datos sinalados no punto anterior, se ben a data e a hora que se fará constar, será á da saída do documento.

3. Cando o documento se rexistrase de entrada noutra dependencia do rexistro da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, o devandito documento manterá a identificación numérica que lle asignou o primeiro rexistro.



Artigo 12º.-Selaxe de documentos.

1. Tódolos escritos que sexan rexistrados nas oficinas de rexistro propias ou concertadas deberán ser selados agás os presentados no rexistro telemático.
2. Os selos do rexistro conterán os seguintes datos:
 - a) A especificación do rexistro de que se trate.
 - b) O espacio destinado ó número de entrada ou saída que se lle asigne ó documento.
 - c) O espacio destinado á data, a hora e o minuto de presentación no rexistro do documento.

Artigo 13º.-Garantías do rexistro.

1. Os rexistros terán que pechar cada día e os asentos rexistrados quedarán ordenados cronoloxicamente segundo a orde de presentación ou saída dos documentos.
2. A instalación en soporte informático das oficinas de rexistro garantirá a plena interconexión e integración dos rexistros entre eles.
3. En tódolos casos terá que garantirse a certeza dos datos rexistrados.

Artigo 14º.-Sistemas de acceso.

O sistema de acceso para tódolos rexistros que se determinan neste decreto será mediante personación na correspondente oficina, por correo ou por vía telemática, se é o caso.

Artigo 15º.-Medios de presentación.

A presentación das distintas solicitudes, escritos ou comunicacións perante as oficinas de rexistros propias ou concertadas poderá efectuarse en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos.

Artigo 16º.-Efectos da presentación.

1. Para os efectos de cumprimento dos prazos polos cidadáns, entenderase como data de recepción, a data de entrada das solicitudes, escritos e comunicacións, nos lugares previstos no artigo 7º deste decreto.
2. Para os efectos de cumprimento dos prazos pola Administración, e en particular do prazo máximo en que debe notificarse a resolución expresa, estes computaranse desde a data de entrada das solicitudes, escritos e comunicacións no rexistro do órgano competente para a súa tramitación, de conformidade coa disposición adicional primeira da Lei 6/2001, do 29 de xuño, de adecuación da normativa da Comunidade Autónoma de Galicia á Lei 4/1999, do 13 de xaneiro, de modificación da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.



Capítulo III Da atención ó cidadán

Artigo 17º.-A atención ó cidadán.

1. As actividades que integran a atención ó cidadán son a información, orientación e recepción das suxestións ou queixas que poidan mellora-la calidade dos servizos públicos da Comunidade Autónoma.

2. O sistema de Información Administrativa e Atención ó Cidadán, dependente funcionalmente da Inspección Xeral de Servizos da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública, estará integrado por:

-O Centro de Información Administrativa e Atención ó Cidadán da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

-As oficinas de Información Administrativa e Atención ó Cidadán das diferentes consellerías e delegacións provinciais ou territoriais.

-As oficinas de Información Administrativa e Etención ó Cidadán nos edificios administrativos da Xunta de Galicia.

-As oficinas comarcais da Xunta de Galicia.

-Os puntos de Información Administrativa e Atención ó Cidadán (PIC).

-O teléfono de Información Administrativa e Atención ó Cidadán 902 12 00 12.

-A rede de portelo único coa Administración local (anexo II).

-As webs da Xunta de Galicia no enderezo: <http://www.xunta.es/>

3. A relación completa dos órganos que integran o Sistema de Información Administrativa e Atención ó Cidadán, os enderezos postais, os enderezos electrónicos, os números de teléfonos e telefax, publícase como anexo V a este decreto.

Artigo 18º.-Información.

A información ó cidadán da Comunidade Autónoma de Galicia configúrase como un sistema de información de interese para o cidadán e ten como finalidade mellorar e facilita-lo acceso ós servizos que presta a Administración autonómica de Galicia nas súas relacións cos cidadáns.

Artigo 19º.-Tipos de información.

A información facilitada polas oficinas de información administrativa e atención ó cidadán poderá ser xeral ou particular.



Artigo 20º.-Información xeral.

A información xeral ten por obxecto ofrecer ós cidadáns unha visión global, homoxénea e sistematizada da Xunta de Galicia, que comprenderá:

- a) Información relativa á estrutura organizativa e funcional, incluíndo directorio de unidades administrativas e centros, e horarios deles.
- b) Información de cada procedemento administrativo referida á súa finalidade, lexislación aplicable, requisitos e documentación necesaria para a súa tramitación, así como o órgano responsable da súa xestión.
- c) En xeral, cantos datos sirvan de base a quen teña que relacionarse coa Administración autonómica, e, de conformidade co artigo seguinte, non tivesen o carácter de información particular.

Artigo 21º.-Información particular.

1. A información particular consistirá en facilitar ós interesados ou ós seus representantes legais, o estado da tramitación en que se encontra o seu expediente administrativo.
2. A petición de información de carácter particular virá avalada pola identificación do solicitante, garantíndose a confidencialidade e a integridade dos datos de carácter persoal, de acordo coa normativa estatal e autonómica sobre protección de datos de carácter persoal.

Artigo 22º.-Actualización da información.

A Inspección Xeral de Servicios, en coordinación coas distintas secretarías xerais das consellerías da Xunta de Galicia, que para tal efecto designarán un interlocutor, será a responsable da xestión e actualización do contido da información xeral.

Artigo 23º.-Acceso á información.

1. Os cidadáns poderán acceder ó sistema de información da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, nas oficinas de Información Administrativa e Atención ó Cidadán, presencialmente, por escrito, por teléfono ou por correo electrónico a través da Internet.
2. As informacións que se subministren serán claras e comprensibles, concretas, íntegras e axeitadas á información solicitada.
3. Se a petición de información por parte do cidadán non puidese ser resolta de xeito inmediato cos medios de que dispón o empregado de atención ó público, a mesma será contestada no prazo de dous días hábiles sempre que o cidadán lle facilite os datos precisos para efectua-lo contacto.



Artigo 24º.-Carácter das informacións emitidas.

As actuacións que realicen os empregados públicos do Sistema de Información Administrativa e Atención ó Cidadán terán un carácter informativo para quen o solicite, e, polo tanto, en ningún caso entrañarán unha interpretación normativa á que se refire o artigo 37.10º da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. A información facilitada non poderá invocarse para os efectos de interrupción ou suspensión de prazos, caducidade ou prescripción, nin servirá de instrumento formal de notificación no expediente.

Artigo 25º.-Suxestións e queixas.

1. Os cidadáns e institucións públicas ou privadas poderán formula-las suxestións ou queixas que estimen convenientes sobre o funcionamento dos servizos públicos da Administración autonómica co fin de mellora-la calidade deles.
2. As suxestións e queixas formuladas segundo o disposto no punto anterior, non terán en ningún caso a cualificación de recurso administrativo nin a súa presentación suspenderá os prazos establecidos na normativa vixente.
3. A presentación de suxestións e queixas non condiciona en modo ningún o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercer-los que figuren nel como interesados.

Artigo 26º.-Presentación.

1. A forma de presentación das suxestións e queixas poderá ser:

a) Por escrito dirixido á Inspección Xeral de Servizos, que conterá os datos da oficina tramitadora, nome do funcionario, e os feitos que motivaron a suxestión ou queixa, os datos que permitan a identificación do cidadán para os efectos da súa notificación, así como o obxecto da súa suxestión ou reclamación.

Para estes efectos, publícase como anexo VI un modelo impreso do que se facilitarán exemplares en tódalas oficinas de rexistro.

b) Por correo electrónico, a través da Internet, accedendo á páxina web da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública. Igualmente neste caso, as suxestións ou queixas irán dirixidas a Inspección Xeral de Servizos, debendo figurar o nome, apelidos e domicilio para os efectos de notificación.

2. No caso de queixas ou suxestións que afecten a organismos ou institucións alleas á Administración autonómica, darase traslado delas a quen corresponda notificándoo ó interesado.

3. As suxestións e queixas poderán presentarse en calquera dos lugares previstos no artigo 7º deste decreto.



Artigo 27º.-Tramitación de queixas.

1. Recibida a queixa nas oficinas ou rexistros referidos, darase traslado inmediato da mesma a Inspección Xeral de Servicios.

2. Unha vez recibida na Inspección Xeral de Servicios, esta, á súa vez, dará traslado da queixa á secretaría xeral da consellería afectada pola mesma, quen no prazo de 15 días deba remitir informe o respecto, no que se engada unha proposta de actuación en relación á queixa.

3. Unha vez emitido o informe e recibido na Inspección Xeral de Servicios, esta dará traslado do mesmo ó interesado, dándolle un prazo de 10 días para que formule as alegacións que estime oportunas.

4. Á vista do informe solicitude, e das alegacións formuladas polo interesado, a Inspección Xeral de Servicios, poderá adoptar algunha das medidas seguintes:

a) Recomenda-la adopción das medidas tendentes á emenda da /das anomalía/as detectadas.

b) Formular unha proposta de mediación co interesado, cando a entidade do asunto o permita e sexa aceptada polo interesado.

c) Propoñe-la incoación dun expediente disciplinario cando se constate a existencia dalgunha das causas previstas legalmente para a súa incoación.

d) Calquera outra medida, tendente a solucionar-la queixa formulada.

En todo caso, e no prazo de 20 días contados desde a recepción da queixa na Inspección Xeral de Servicios, está deberá notificar ó interesado as actuacións levadas a cabo ó respecto.

5. No suposto de que expire o prazo de 15 días para que a correspondente secretaría xeral emita o informe solicitado, a Inspección Xeral de Servicios, remitiralle novo escrito advertindo da obriga de emiti-lo informe solicitado coa maior brevidade posible, poñéndoo en coñecemento da Secretaría Xeral da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública para a súa elevación á Comisión de Secretarios Xerais.

Artigo 28º.-Tramitación de suxestións.

1. Recibida a suxestión nas oficinas ou rexistros referidos, darase traslado dela á Inspección Xeral de Servicios.

2. Unha vez recibida na Inspección Xeral de Servicios, esta, á súa vez, dará traslado da suxestión á secretaria xeral da consellería afectada pola mesma, quen no prazo de 20 días deberá remitir informe ó respecto.



3. Unha vez emitido o informe e recibido na Inspección Xeral de Servicios, darase traslado do mesmo ó interesado, poñendo fin coa referida notificación, á súa tramitación.

Artigo 29º.-Seguimento e control.

A Inspección Xeral de Servicios levará o control e seguimento das queixas e suxestións formuladas nas distintas unidades administrativas da Administración autonómica.

O ámbito da actuación da Inspección Xeral de Servicios, entenderase sen perxuízo das inspeccións sanitaria, financeira, tributaria, educativa, laboral ou calquera outra que establezan as disposicións normativas vixentes polas que se rexen.

Capítulo IV Webs da Xunta de Galicia

Artigo 30º.-Información nas webs da Xunta de Galicia.

1. O acceso a información das webs da Xunta de Galicia terá lugar a través da dirección da Internet <http://www.xunta.es/>

2. A información que a Xunta de Galicia ofrece pola rede Internet como parte integrante do Sistema de Información Administrativa e Atención ó Cidadán se organiza nas diferentes webs das consellerías, centros directivos, organismos autónomos e entidades de dereito público delas dependentes. O sitio web oficial da Xunta de Galicia disporá dos vínculos ós devanditos webs.

3. Desde a primeira páxina do sitio web da Xunta de Galicia accederase ó Sistema de Información Administrativa e Atención ó Cidadán, ó Sistema de Suxestións e Queixas, á tramitación telemática de procedementos e ó Diario Oficial de Galicia.

No caso de tramitación telemática de procedementos rexerá o que se especifique na norma de creación dos mesmos, así como será necesario que o interesado dispoña dun enderezo electrónico habilitado para iso, segundo o disposto nas disposicións vixentes na materia.

Artigo 31º.-Contido das webs.

1. O deseño e contido das páxinas que se editen en Internet será axeitado ás necesidades dos distintos órganos. En calquera caso, o criterio xeral será subministrar información de utilidade ós usuarios e facilitala súa localización nas webs da Xunta de Galicia.

2. A Inspección Xeral de Servicios da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública, actuará como centro coordinador da información, garantindo a homoxeneidade e integridade do seu contido, co obxecto de evitar duplicidades e contradicións.



A Dirección Xeral de Organización e Sistemas Informáticos, facilitará, se é o caso, os medios técnicos necesarios para que cada consellería, centro directivo, organismo autónomo e entidade de dereito público publique en Internet ou na Intranet as súas páxinas e realicen o seu mantemento e actualización; revisará os formatos e a calidade técnica dos contidos e os servizos publicados.

En calquera caso, cada páxina conterá na súa cabeceira o logotipo da Xunta de Galicia, que servirá de enlace coa páxina de inicio da comunidade, a consellería, centro directivo, organismo autónomo e entidade de dereito público á que pertence a páxina consultada, un enlace á páxina principal da devandita consellería, un enlace ó sistema de suxestións e queixas, un buscador, e unha caixa do correo a través da que os cidadáns farán chegar as súas consultas, suxestións ou comentarios sobre a páxina web.

3. Así mesmo, cada páxina levará o enderezo do organismo ou unidade responsable e información necesaria para que o usuario poida contactar coa unidade, incluíndo un enderezo de correo electrónico.

4. Na primeira edición determinaranse os prazos de revisión das respectivas páxinas, agás naquelas que sexan de actualización continua. Aquelas que non sexan revisadas e, se é o caso, actualizadas nos prazos establecidos serán retiradas directamente pola Dirección Xeral de Organización e Sistemas Informáticos da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública ata a súa actualización, de conformidade coa consellería correspondente.

Artigo 32º.-Comisión das Webs da Xunta de Galicia.

1. Créase a Comisión das Webs da Comunidade Autónoma de Galicia dependente da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública que estará integrada polo secretario xeral para as Relacións cos Medios Informativos, o inspector xeral de Servizos, o director xeral de Organización e Sistemas Informáticos, e os secretarios xerais de cada consellería; estará presidida polo secretario xeral da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública, e actuará como secretario un funcionario designado polo director xeral de Organización e Sistemas Informáticos.

2. Correpóndelle á Comisión das Webs da Xunta de Galicia determina-lo contido da información xeral a que se refire o artigo 20º deste decreto e adoptar cantas medidas sexan precisas para garanti-la coordinación da información específica achegada polas distintas consellerías nas súas páxinas webs, e adoptando, de se-lo caso, as medidas precisas co fin de acadar-la homoxeneidade e sistematización a que fai referencia o devandito artigo. Para estes efectos exercerá as seguintes funcións:

a) A revisión e aprobación dos proxectos de webs propostos polos departamentos e organismos da Comunidade Autónoma. Previamente, recibirá a correspondente aprobación e certificación emitida pola Comisión de Informática en relación á arquitectura, características e formatos técnicos dos proxectos de webs.



b) O seguimento das operacións que se realicen en relación ás creacións, elaboracións, modificacións, actualizacións ou supresións das páxinas webs da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia ou dos seus contidos.

c) A elaboración dunha memoria anual para a súa elevación ó Consello da Xunta a través do conselleiro da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública sobre o funcionamento e contidos das webs da Comunidade Autónoma, para o cal poderá solicita-la información necesaria dos órganos correspondentes.

d) A elaboración dun manual de instrucións das webs da Xunta de Galicia referido á súa presentación, contidos e aspectos técnicos.

3. Coa finalidade de facilita-la actividade desta comisión créase a Subcomisión de Presentación e Contidos, que elevará as correspondentes propostas á Comisión das Webs da Xunta de Galicia.

Disposicións adicionais

Primeira.-

Nos anexos I e II deste decreto relaciónanse as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia. Cando como consecuencia de orde da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública se proceda á creación ou modificación de oficinas de rexistro procederase á permanente actualización da relación das oficinas de rexistro propias ou concertadas, estando a citada relación á disposición dos cidadáns en todo o Sistema Xeral de Información o Cidadán da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

Segunda.-Horarios dos rexistros:

a) O Rexistro Telemático da Xunta de Galicia estará en funcionamento durante as vinte e catro horas do día, tódolos días do ano. A presentación de solicitudes, escritos e comunicacións poderá realizarse nos rexistros telemáticos durante as vinte e catro horas de tódolos días do ano.

A presentación de solicitudes, escritos e comunicacións en rexistros telemáticos, a súa recepción, así como as remisións de escritos e comunicacións por aqueles, rexerese para os efectos de cómputo dos prazos fixados en días inhábiles polos seguintes criterios:

1. Serán considerados días inhábiles, para os rexistros telemáticos e para os usuarios deste, só os así declarados para todo o territorio da Comunidade Autónoma de Galicia no calendario laboral de días inhábiles.

2. A recepción de solicitudes, escritos e comunicacións efectuadas nun día inhábil para o rexistro telemático entenderase efectuada na primeira hora do primeiro día hábil seguinte.



Para estes efectos no asento da entrada inscribíranse como data e hora de presentación aquelas en que se produciu efectivamente a recepción; constando como data e hora de entrada as cero horas e un minuto do primeiro día hábil seguinte.

3. Os rexistros telemáticos non realizarán nin anotarán saídas de escritos e comunicacións en días inhábiles.

b) O horario de atención ó público do Rexistro Xeral da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública en Santiago de Compostela, dos rexistros das respectivas delegacións provinciais da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública, e dos edificios administrativos da Coruña (Monelos), Ferrol, Lugo e Vigo, será de 8 horas a 20 horas en xornada de luns a venres.

c) O horario de atención ó público dos rexistros non previstos no punto anterior será de 9 a 14 horas en xornada de luns a venres.

d) Os sábados funcionarán en horario de 9 a 14 horas o rexistro xeral da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública en Santiago de Compostela, os rexistros das respectivas delegacións provinciais da devandita consellería e dos edificios administrativos da Xunta de Galicia na Coruña (Monelos), Ferrol, Lugo e Vigo.

e) As oficinas de rexistro da Administración local concertadas coa Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, axustaranse ós seus propios horarios.

Terceira.-

Este decreto non suporá incremento de gasto.

Disposicións transitorias

Primeira.-

As oficinas de rexistro reguladas no punto 3 do artigo 3º deste decreto dependerán das diferentes consellerías mentres non se proceda á creación dunha oficina única de rexistro, adscrita ó Rexistro Xeral da Xunta de Galicia.

Segunda.-

O horario de atención ó público das oficinas de rexistro, previsto na disposición adicional segunda, parágrafo b, no que exceda do horario de funcionamento actual, entrará en vigor por orde da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública, logo dos trámites esixidos pola normativa vixente na materia.

Disposicións derogatorias



Primeira.-

Queda derrogado o capítulo II do Decreto 21/1999, do 5 de febreiro, polo que se regula a utilización da rede Internet pola Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.

Segunda.-

Queda derrogado o artigo 3.3º do Decreto 121/1992, do 14 de maio, polo que se regula a estrutura orgánica e as funcións da Inspección Xeral de Servicios da Consellería da Presidencia e Administración Pública.

Terceira.-

Queda derrogada a Orde do 21 de decembro de 1993, pola que se regula a levanza dos libros de rexistro nas confrarías de pescadores.

Cuarta.-

Queda derrogada calquera outra disposición de igual ou inferior rango que se opoña ó establecido neste decreto.

Disposicións derradeiras

Primeira.-

Facúltase o conselleiro da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública para dictar cantas disposicións sexan necesarias para o desenvolvemento deste decreto.

Segunda.-

Este decreto entrará en vigor o día seguinte ó da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, vinte de marzo de dous mil tres.

Manuel Fraga Iribarne

Presidente

Jaime Pita Varela

Conselleiro da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública

ANEXO I



OFICINAS DE REXISTRO DA ADMINISTRACIÓN DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA

[táboa]

ANEXO II


OFICINAS DE REXISTRO CONCERTADAS

Oficinas de rexistro da Administración local concertadas coa Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.

[táboa]

ANEXO III

RECIBOS DE PRESENTACIÓN

 XUNTA DE GALICIA	Rexistro Recibo de presentación	Selo do rexistro
D/D ^a _____	Con enderezo en _____	Provincia _____
Rúa _____	Código postal _____	Teléfono de contacto _____
Fax _____		
Entrega neste rexistro os documentos que a seguir se relacionan para (obxecto da entrega)		
Documentos entregados		
Con destino		

ANEXO IV



Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respecto en la sección de preguntas frecuentes.

MODELO PARA A PRESENTACIÓN DUN NÚMERO SUPERIOR A 10 SOLICITUDES, ESCRITOS E COMUNICACIÓNS DIRIXIDOS A UNHA MESMA UNIDADE

[táboa]

ANEXO V

SISTEMA DE INFORMACIÓN Ó CIUDADÁN

* Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

-Centro de Información Administrativa e Atención ó Ciudadán.

Edificio Administrativo San Caetano s/n.

CP 15704 Santiago de Compostela.

Tel. 981 54 42 94-54 42 99.

Fax 981 54 54 99.

E-mail: infocidadan@xunta.es

-Centro de Atención ó Ciudadán.

Doutor Teixeira, 26-entreplanta.

CP 15701 Santiago de Compostela.

Tel. 981 55 24 36.

Fax 981 55 24 37.

E-mail: infocidadan@xunta.es

* Teléfono de Información Administrativa e Atención ó Ciudadán: 902 12 00 12.

Horario:

Luns a venres, das 9 ás 19 horas.

Sábados, das 9 ás 14 horas.

* Oficinas de Información nos servicios centrais.

-Consellería de Educación e Ordenación Universitaria.



Edificio Administrativo San Caetano, bloque 2, baixo

CP 15704.

Tel. 981 54 44 00. Fax 981 54 54 43.

-Consellería de Política Territorial, Obras Públicas e Vivenda.

-Consellería de Innovación, Industria e Comercio.

-Consellería de Pesca e Asuntos Marítimos.

Edificio Administrativo San Caetano, bloque 5, baixo

CP 15704.

Tel. 981 54 43 42-54 43 41-54 43 50.

Fax 981 54 45 29.

-Consellería de Familia, Xuventude e Voluntariado.

Edificio Administrativo San Caetano, bloque 8, soto

CP 15704.

Tel. 981 54 41 10. Fax 981 54 56 26.

-Dirección Xeral do Voluntariado.

Complexo Administrativo San Lázaro CP 15781.

Tel. 981 54 74 73. Fax 981 54 62 13.

-Consellería de Cultura, Comunicación Social e Turismo.

Edificio Administrativo San Caetano, bloque 3, 2º CP

CP 15704.

Tel. 981 54 48 65. Fax 981 54 48 02.

-Consellería de Sanidade.

Complexo Administrativo San Lázaro, CP 15781.

Tel. 981 54 27 37. Fax 981 54 27 28.



-Consellería de Política Agroalimentaria e Desenvolvemento Rural.

Edificio Administrativo San Caetano, bloque 4, baixo

CP 15704.

Tel. 981 54 57 17. Fax 981 54 57 62.

* Oficinas de Información nas delegacións da Xunta.

A Coruña.

-Delegación da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

Oficina de Atención ó Cidadán.

Edificio Administrativo Monelos.

Salvador de Madariaga, s/n baixo CP 15008.

Tel. 981 18 22 80-18 22 81. Fax 981 18 44 57.

-Delegación de Xustiza, Interior e Administración Local.

Fernando Macías, 18-20, 1º CP 15071.

Tel. 981 18 58 99. Fax 981 18 57 61.

-Delegación de Cultura, Comunicación Social e Turismo.

Durán Loriga, 3, 7º CP 15003.

Tel. 981 18 56 92. Fax 981 18 56 91.

-Delegación de Pesca e Asuntos Marítimos.

Ramón y Cajal, 1.

Casa do Mar, 5º CP 15006.

Tel. 981 18 20 00. Fax 981 18 20 27.

-Delegación de Familia, Xuventude e Voluntariado.

Avda. do Exército, 2, 1º CP 15006.

Tel. 981 18 57 18. Fax 981 18 57 02.



-Dirección Provincial do Servicio Galego de Saúde (Sergas).

Durán Loriga, 3, baixo CP 15003.

Tel. 981 18 56 02. Fax 981 18 56 78.

Ferrol.

-Oficina de Atención ó Cidadán.

Edificio Administrativo da Xunta de Galicia.

Praza Camilo José Cela, s/n CP 15403.

Tel. 981 33 70 16. Fax 981 33 70 13.

Lugo.

-Delegación da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

Oficina de Atención ó Cidadán.

Edificio Administrativo da Xunta de Galicia.

Ronda da Muralla, nº 70, baixo CP 27071.

Tel. 982 29 45 74/79/71. Fax 982 29 40 67/70.

-Dirección Provincial do Servicio Galego de Saúde (Sergas).

Montevideo, 9, 1º. CP 27071.

Tel. 982 29 69 11. Fax 982 29 69 07.

-Delegación de Pesca e Asuntos Marítimos.

Avda. Ramón Canosa, s/n.

CP 27863 Viveiro.

Tel. 982 55 17 69. Fax 982 55 17 68.

Ourense.

-Delegación da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

-Delegación de Cultura, Comunicación Social e Turismo.



Avda. da Habana, 79, baixo CP 32004.

Tel. 988 38 60 01. Fax 988 38 60 03.

-Delegación de Educación e Ordenación Universitaria.

Concello, nº 11, baixo CP 32003.

Tel. 988 38 66 60. Fax 988 38 66 00.

-Dirección Provincial do Servicio Galego de Saúde (Sergas).

Xoán XXIII, 27-29, 1º CP 32003.

Tel. 988 38 55 95 (central). Fax 988 38 55 60.

-Delegación de Innovación, Industria e Comercio.

Curros Enríquez, 1, 4º CP 32003.

Tel. 988 38 67 43. Fax 988 38 67 27.

-Delegación de Xustiza, Interior e Administración Local.

Camiño Vello-Prado Lonia, s/n CP 32004.

Tel. 988 38 63 83. Fax 988 38 63 84.

-Delegación de Sanidade.

Avda. de Zamora, 13 CP 32005.

Tel. 988 38 63 00 (central). Fax 988 38 63 02/69.

-Delegación de Política Agroalimentaria e Desenvolvemento Rural.

Florentino López Cuevillas, 4-6, baixo CP 32003.

Tel. 988 38 64 57. Fax 988 38 65 66.

-Delegación de Política Territorial, Obras Públicas e Vivenda.

Delegación do IGVS.

Sáenz Díez, 1 CP 32003.

Tel. 988 38 62 36. Fax 988 38 62 40.



Pontevedra.

-Delegación da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

-Delegación de Política Agroalimentaria e Desenvolvemento Rural.

-Delegación de Cultura, Comunicación Social e Turismo.

Benito Corbal, 47, baixo CP 36001.

Tel. 986 80 54 91. Fax 986 80 55 09.

-Delegación de Educación e Ordenación Universitaria.

Montero Ríos, s/n, baixo CP 36001.

Tel. 986 80 59 38. Fax 986 80 59 37.

-Delegación de Política Territorial, Obras Públicas e Vivenda.

-Delegación do IGVS.

Alcalde Hevia, nº 7, baixo CP 36001.

Tel. 986 80 56 10-80 56 11. Fax 986 80 56 63.

-Delegación de Innovación, Industria e Comercio.

Eduardo Pondal 64, baixo CP 36071.

Tel. 986 80 52 40. Fax 986 80 52 47.

Vigo.

-Oficina de Atención ó Ciudadán.

Edificio Administrativo da Xunta de Galicia.

Concepción Arenal, 8. CP 36201.

Telf. 986 81 76 05-81 76 06-81 76 07. Fax 986 81 76 16.

-Dirección Provincial do Servicio Galego de Saúde (Sergas). García Barbón, 51 CP 36201. Tel. 986 81 41 18. Fax 986 81 41 16.

* Oficinas comarcais.

-Ordes.



Xeneral Mola, s/n esq., Camiño de Piñeiro CP 15680.

Tel. 981 68 29 97. Fax 981 68 29 97.

-Lalín.

Rúa do Areal, 30 CP 36500.

Tel. 986 78 41 07. Fax 986 78 41 18.

-Vilalba.

Rúa Carmiña Prieto Rouco, s/n CP 27800.

Tel. 982 51 22 18. Fax 982 51 22 02.

-O Barco de Valdeorras.

Praza Ramón Otero Pedrayo, 11 CP 32300.

Casa Xeral de Viloiira.

Tel. 988 32 02 64. Fax 988 32 57 43.

* Oficina de Información da Xunta de Galicia en Madrid.

-Casa de Galicia.

Casado del Alisal, 8.

CP 28014-Madrid.

Tel. 91 595 42 29. Fax 91 595 42 33.

E-mail: casa.galicia*xunta.es

* Puntos de Información ó Cidadán.

-A Coruña.

Delegación da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

Praza de Pontevedra, 22-2º.

-Lugo.

Praza de Santo Domingo.



Delegación da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

Ronda da Muralla, 70.

-Ourense.

Delegación da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

Avda. da Habana, 79.

-Pontevedra.

Delegación da Consellería da Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública.

Benito Corbal, 47.

-Santiago de Compostela. Escola Galega de Administración Pública (EGAP).

Rúa Madrid, 2-4.

Centro Comercial Área Central.

Polígono das Fontiñas, s/n.

-Vigo.

Príncipe (cruzamento coa rúa Colón).

-Lalín.

Centro Comarcal de Deza.

Parque Empresarial Lalín 2000.

-Buño.

Centro Comarcal de Bergantiños.

Estrada Buño-Malpica, km 0,5.

-Monforte de Lemos.

Centro Comarcal Terra de Lemos.

Estrada N-120, km 519,2.

-Cambados.



Centro Comarcal do Salnés.

Paseo da Calzada, s/n.

-A Pobra de Trives.

Centro Comarcal de Terra de Trives.

Estrada C-536 (Ourense-Trives) km 68.

-A Estrada.

Centro Comarcal de Tabeiros-Terra de Montes.


Toedo, Parque Empresarial da Estrada.

ANEXO VI



ANEXO VI

FOLLA DE SUXESTIÓNS E QUEIXAS



XUNTA DE GALICIA

Control de entrada na Oficina de Recepción

Data, receptor e selo

Control de entrada no servizo de destino

Data, receptor e selo

1. DATOS DO INTERESADO

Primer apelido Segundo apelido

Nome DNI

Enderezo Num.

Municipio Provincia

CP

Teléfono Fax

E-mail

2. TIPO DE SOLICITUDE: SUXESTIÓN QUEIXA

3. IDENTIFICACIÓN DA DEPENDENCIA OBXECTO DA SUXESTIÓN OU QUEIXA

4. TEXTO DA SUXESTIÓN / QUEIXA

LEMBLACIÓN APLICABLE

SIGNATURA DO INTERESADO

ANEXO VII

PROCEDEMENTOS PARA OS QUE ESTARÁ HABILITADO O REXISTRO TELEMÁTICO

- * Contratación administrativa.
- * Procedementos informativos das compañías transportistas e distribuidoras de electricidade.
- * Procedementos internos en materia de persoal.
- * Procedementos relativos a solicitudes, escritos e comunicacións coa Administración local que a continuación se relacionan:



Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respecto en la sección de preguntas frecuentes.

- Subvencións a concellos para a realización de actividades dirixidas á xuventude.
- Subvencións a concellos para a promoción da información xuvenil.
- Axudas ás familias para a escolarización dos seus fillos para o curso académico a través das corporacións locais.
- Axudas para levar a cabo programas de educación familiar que desenvolvan as corporacións locais.
- Axudas para o mantemento de centros de atención á primeira infancia dependentes das corporacións locais.
- Subvencións para actividades deportivas promovidas polos concellos de Galicia.
- Subvencións a corporacións locais para actividades de información, educación e defensa do consumidor e usuario.
- Subvencións para investimentos con destino á promoción de mercados detallistas, rúas e zonas peonís- comerciais e outros equipamentos comerciais de carácter social.
- Axudas a concellos para realizar infraestructuras eléctricas municipais e investimentos para o aforro enerxético.
- Axudas para a realización e mellora de infraestructuras nos polígonos empresariais da Comunidade Autónoma de Galicia.
- Axudas para o fomento de actuacións destinadas á protección e defensa dos animais domésticos.
- Informe sobre licencias en zonas urbanas.
- Convenios de colaboración/cooperación para o tratamento, prevención e reinserción social de drogodependentes.
- Axudas destinadas a subvencionar obras de construción, reforma, rehabilitación e equipamentos das sedes locais.
- Declaración de urxente ocupación de bens de expropiación.
- Autorización de alleamento de bens municipais.
- Comunicación de alleamento de bens municipais.
- Autorización para a desafectación de bens municipais.
- Registro de Entidades Locais de Galicia (Relga). Inscripción de entidades locais territoriais.



- Rexistro de Entidades Locais de Galicia (Relga). Inscripción doutras entidades locais.
- Rexistro de Entidades Locais de Galicia (Relga). Modificación de entidades locais.
- Rexistro de Entidades Locais de Galicia (Relga). Anotación preventiva.
- Rexistro de Entidades Locais de Galicia (Relga). Cancelación de entidades locais.
- Autorización de alteración do termo municipal.
- Autorización de cambio de nome ou capitalidade de municipio.
- Autorización para a municipalización e provincialización de servizos.
- Aprobación de adopción de escudos e/ou bandeiras.
- Subvencións ás corporacións locais de Galicia para a normalización da lingua galega.
- Cursos de formación en lingua galega para persoal das corporacións locais.
- Subvencións para a realización de actividades por parte das confederacións, federacións, coordinadoras ou agrupacións de veciños.
- Subvencións para a realización de obras e equipamentos locais por parte das entidades locais.
- Medidas de apoio ós corpos da policía local dos concellos, consistente na cesión de vehículos.
- Medidas de apoio ós corpos da policía local dos concellos. Cesión de equipos de atestados.
- Axudas económicas ós concellos de Galicia para a contratación temporal de auxiliares da policía local durante a tempada de verán.
- Subvencións ós concellos para estudos sobre asociacionismo municipal e fusión/incorporación voluntaria de municipios.
- Réxime de concesión de subvencións ás agrupacións de voluntarios de Protección Civil.
- Medidas de apoio ós concellos galegos consistentes na cesión en propiedade de vehículos preparados para misións de protección civil.
- Subvencións de voluntarios de protección civil que colaboran no Plan de protección civil de atención ó peregrino.
- Apoios ós concellos na concesión de material quitaneves para misións de protección civil.
- Apoios ós concellos na concesión de material de excarceración para misións de protección civil.



-Apoios ós concellos na cesión de material para o Plan de Salvamento en Praias de Galicia (Sapraga) para misións de protección civil.

-Concesión de equipos de comunicación base radio trunking ás agrupacións de voluntarios de protección civil.

* Outros procedementos:

-Solicitudes de prazas en campamentos e residencias xuvenís da Administración galega no Programa Campaña de Verán.

-Solicitudes para a programación de cursos do Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional na Comunidade Autónoma.

-Subvencións para apoia-lo desenvolvemento de proxectos de produción audiovisual en lingua galega.

-Subvencións para apoia-la produción audiovisual en lingua galega.

-Solicitud de inscrición no Rexistro de Contratistas da Comunidade Autónoma de Galicia.

-Modificación da documentación do Rexistro de Contratistas.

-Inscrición de novas organizacións de consumidores e usuarios.

-Subvencións a asociacións de consumidores e usuarios, información e defensa do consumidor.

-Axudas a organizacións de consumidores e usuarios para proxectos de mellora do mercado en relación cos intereses dos consumidores.

-Subvencións a federacións e asociacións sen fins de lucro para actividades de loxística, promoción e distribución comercial.

-Subvención para a renovación e mellora do pequeno comercio.

-Subvencións a asociacións de comerciantes para actuacións en revitalización urbanístico-comercial. Programas Calidade.

-Axudas a pequenos comerciantes individuais autónomos que abandonen a actividade comercial.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de recursos naturais/recursos agroalimentarios.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de recursos naturais/recursos mariños.



-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de recursos naturais/biodiversidade/recursos forestais.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de recursos naturais/recursos enerxéticos e mineiros.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/biotecnoloxía e tecnoloxías farmacéutica e ciencias da saúde.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da alimentación.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías ambientais.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías dos materiais.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da construción e conservación do patrimonio.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da información e as comunicacións.

-Dotación de laboratorios, departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías de deseño e produción industrial.

-Dotación de laboratorios e departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de servicios o cidadán/de ciencias sociais.

-Dotación de laboratorios e departamentos de I+D, empresas, asociacións sen ánimo de lucro. Programa de servicios ó cidadán/sociedade da información.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia do programa recursos naturais/ recursos agropecuarios.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia do programa recursos naturais/ recursos mariños.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia do programa recursos naturais/ biodiversidade e recursos forestais.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia do programa recursos naturais/ recursos enerxéticos e mineiros.



-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia. Programa de tecnoloxías para a innovación/biotecnoloxía e tecnoloxías farmacéutica e ciencias da saúde.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da alimentación.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías ambientais.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías dos materiais.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da construción e conservación do patrimonio.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados. Programa de tecnoloxías para a innovación /tecnoloxías da información e as comunicacións.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías de deseño e produción industrial.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia. Programa de servizos ó cidadán/ciencias sociais.

-Proxectos de investigación aplicada grupos consolidados e de excelencia. Programa de servizos ó cidadán/sociedade da información.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de recursos naturais/recursos agropecuarios.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de recursos naturais/recursos mariños.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de recursos naturais/biodiversidade e recursos forestais.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de recursos naturais/recursos enerxéticos e mineiros.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de tecnoloxías para a innovación/biotecnoloxía e tecnoloxías farmacéutica e ciencias da saúde.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da alimentación.



-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías ambientais.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías dos materiais.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da construción e conservación do patrimonio.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da información e as comunicacións.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías de deseño e produción industrial.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de servizos ó cidadán/ciencias sociais.

-Proxectos de investigación de centros tecnolóxicos da Comunidade Autónoma galega. Programa de servizos ó cidadán/sociedade da información.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de recursos naturais/ recursos agropecuarios.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de recursos naturais/ recursos mariños.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de recursos naturais /biodiversidade e recursos forestais.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de recursos naturais/ recursos enerxéticos e mineiros.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/biotecnoloxía e tecnoloxías farmacéutica e de ciencias da saúde.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da alimentación.



-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías ambientais.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías dos materiais.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da construción e conservación do patrimonio.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías da información e as comunicacións.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de tecnoloxías para a innovación/tecnoloxías de deseño e produción industrial.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de servizos ó cidadán/ ciencias sociais.

-Proxectos de I+D e de innovación tecnolóxica de empresas, agrupacións de empresas e asociacións sen ánimo de lucro. Programa de servizos ó cidadán/ sociedade da información.

-Axudas para a adquisición de instrumentación científica (solicitudes de grupos de investigación). Programa de promoción xeral da investigación.

-Axudas para a adquisición de infraestruturas de instrumentación científica e bibliotecaria (solicitudes institucionais). Programa de promoción xeral da investigación.

-Bolsas para persoal auxiliar de investigación (técnicos especialistas FP2). Programa de recursos humanos.

-Axudas para investigadores/tecnólogos visitantes. Programa de promoción xeral da investigación.

-Bolsas predoutorais novas. Programa de recursos humanos.

-Predoutorais 2ª prórroga. Programa de recursos humanos.

-Bolsas para estadías fóra da comunidade autónoma. Programa de recursos humanos.

-Axudas para asistencias a reunións científicas por parte de investigadores non vencellados ás universidades galegas. Programa de promoción xeral de investigación.



- Axudas para a organización de congresos. Programa de promoción xeral de investigación.
- Bolsas para técnicos especialistas de FP2 para a realización de prácticas en informática no Centro de Supercomputación de Galicia. Programa de recursos humanos.
- Axudas para publicacións periódicas. Programa de promoción xeral de investigación.
- Bolsas de colaboración en tarefas relacionadas co PGIDT. Programa de sensibilización social.
- Premios Galicia de Investigación. Programa de sensibilización social.
- Premios Galicia de Investigación. Premio Investigadores Mozos. Programa de sensibilización social.
- Premio Galicia de Innovación Junior. Programa de sensibilización social.
- I Premio Xornalismo Científico Galicia Innovación. Programa de sensibilización social.
- Premios Galicia á Innovación Empresarial. Programa de sensibilización social.
- Axudas para formación de novos grupos de investigación. Programa de promoción xeral da investigación.
- Axudas para proxectos de promoción xeral do coñecemento. Programa de promoción xeral da investigación.
- Axudas e incentivos para participar noutros programas. Programa de promoción xeral da investigación.
- Axudas para a realización de proxectos de investigación en establecementos sanitarios públicos da Comunidade Autónoma galega.
- Solicitudes de axuda para a constitución de redes temáticas. Programa de promoción xeral da investigación.
- Axudas a empresas mineiras ou asociacións de empresas e corporacións de dereito público para investimentos en infraestructuras e investigación.
- Contratación de doutores en organismos públicos de investigación da Comunidade Autónoma de Galicia (Programa Eduardo Pondal).
- Axudas a industrias e empresas mineiras para o desenvolvemento de accións encamiñadas a diminuí- la deterioración do ambiente.
- Axudas á innovación empresarial e prestación de servicios no sector de minería.
- Outorgamento de permisos de investigación.



- Concesións derivadas de permisos de investigación.
- Intrusións e deslindes.
- Demasías.
- Axudas para a mellora da calidade da subministración eléctrica no medio rural.
- Axudas a concellos para a realización de auditorías enerxéticas.
- Autorización de instalacións de transformación, transporte e distribución de enerxía eléctrica.
- Autorización de instalacións de produción de enerxía eléctrica.
- Axudas para a adecuación de instalacións eléctricas.
- Axudas para o desenvolvemento de infraestructuras en materia de gas.
- Axudas para a promoción do uso racional da enerxía.
- Axudas para a promoción do uso racional da enerxía (concellos).
- Axudas para o fomento das enerxías renovables.
- Axudas para substitución de guindastres torre desmontables para obras na comunidade autónoma.
- Axudas a asociacións de empresarios para a habilitación e mellora de infraestructuras nos parques empresariais da comunidade autónoma.
- Axudas para o abastecemento de gas natural nos parques empresariais da comunidade autónoma.
- Autorización de aparellos a presión: caldeiras.
- Autorización de aparellos a presión: depósitos crioxénicos.
- Autorización de aparellos a presión: instalacións aire comprimido.
- Autorización/modificación de instalacións en ascensores.
- Autorización de instalación interiores de augas (con proxecto).
- Autorización de instalación de guindastres-torres desmontables.
- Autorización de instalacións interiores de augas (carpetillas, boletíns).



- Autorización/renovación de empresas instaladoras de electricidade en baixa tensión (documento de cualificación empresarial).
- Autorización/renovación de empresas da construción (documento de cualificación empresarial).
- Autorización/renovación de empresas de fontanería (documento de acreditación empresarial).
- Autorización/renovación de empresas de gas: categorías IG-I, IG-II, IG-III, IG-IV (documento de acreditación empresarial).
- Autorización/renovación de empresas instaladoras e mantedoras de calefacción (documento de cualificación empresarial).
- Autorización/renovación de empresas instaladoras e/ou mantedoras de protección contra incendios.
- Renovación anual de empresas mantedoras de extintores.
- Autorización/renovación de empresas mantedoras de guindastres móbiles autopropulsadas.
- Autorización/renovación de empresas instaladoras- mantedoras de ascensores.
- Autorización/renovación de empresas instaladoras- mantedoras de guindastres.
- Autorización/renovación de empresas de madeira e cortiza.
- Autorización/renovación de empresa instaladora frigoristas.
- Autorización/renovación de empresas instaladoras aparellos a presión.
- Autorización/renovación de talleres instaladores de limitadores de velocidade.
- Autorización/renovación de empresas de medición de tensións de paso e contacto en instalacións de posta a terra.
- Autorización/renovación de empresas instaladoras de produtos petrolíferos líquidos de categoría EP-I e EP-II.
- Autorización/renovación de empresas conservadoras- reparadoras frigoristas.
- Autorización/renovación de empresas instaladoras e instaladoras e conservadoras-reparadoras de cafeterías.
- Expedición de carnets profesionais de operadores industriais de caldeiras.
- Expedición de carnets profesionais a instaladores frigoristas.



-Expedición de carnets profesionais a instaladores e mantedores de calefacción e auga quente sanitaria.

-Expedición de carnets profesionais para instaladores de gas.

-Expedición de carnets profesionais para electricista de baixa tensión.

-Expedición de carnets profesionais a instaladores de fontanería.

-Expedición de carnes profesionais de perruquería e estética.

-Expedición de carnets profesionais para operador industrial de caldeiras de recuperación de lixivias negras.

-Expedición de carnets profesionais conservador- reparador frigorista.

-Expedición de carnets profesionais a instaladores e conservadores-reparadores de aparellos para a preparación rápida de cafés.

-Expedición de carnets profesionais de instalador de produtos petrolíferos líquidos de categoría IP-I e IP-II.

-Autorización de instalacións eléctricas de baixa tensión tipo A.

-Autorización de instalacións eléctricas de baixa tensión de tipo B e C (carpetillas, boletíns).

-Autorización e inscrición de industrias no rexistro industrial.

-Reclamacións administrativas en materia de enerxía/electricidade.

-Reclamacións administrativas en materia de industria. -

Autorización a entidades para impartir cursos instaladores, mantedores de instalacións de calefacción e climatización de auga quente.

-Autorización/renovación das entidades para impartir-la formación de profesionais do sector de automóviles.

-Autorización a entidades para impartir cursos teórico- prácticos para a obtención de carnes profesionais de instalador PPL (productos petrolíferos líquidos).

-Autorización a entidades para impartir cursos de gas.

-Obtención da carta de artesán e mestre artesán.

-Obtención do documento de cualificación de talleres artesáns.



- Inscripción no rexistro xeral de artesanía de Galicia.
- Concesión, uso e control da marca Artesanía de Galicia, propiedade da Xunta de Galicia.
- Axudas á calidade e deseño industrial.
- Axudas para o fomento da innovación empresarial e prestación de servizos.
- Axudas en materia de tecnoloxías da información e as comunicacións.
- Convenio aberto do 13 de maio de 2002, para o fomento das tecnoloxías da comunicación (DOG nº 102, do 29 de maio).
- Convenio aberto do 18 de xuño de 2002, para o fomento da certificación dos sistemas de xestión da calidade (DOG nº 132, do 10 de xullo).

