

Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.

Última versión

I

O artigo 4.2 da Lei orgánica 1/1981, do 6 de abril, do Estatuto de autonomía de Galicia, establece que os poderes públicos deberán facilitar a participación de todos os galegos na vida política, económica, cultural e social. Este dereito de participación vai intimamente ligado ao principio de eficacia das administracións públicas, emanante do artigo 103 da Constitución española e asumido como propio pola Administración pública galega no artigo 39 do Estatuto de autonomía.

As medidas de calidade na Administración autonómica galega tiveron o seu inicio co Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e Observatorio da Calidade. Este decreto incorporaba como anexo unha carta xeral de servizos da Xunta de Galicia que expresaba unha vontade de avance no establecemento dunha Administración máis eficaz, eficiente, transparente, participativa e ao servizo da cidadanía.

A regulación da atención á cidadanía e o tratamento das suxestións e queixas estaba ata agora no Decreto 164/2005, do 16 de xuño, un decreto que conta con máis de dez anos, un tempo en que toda a interacción entre a Administración e a cidadanía mudou de xeito substancial.

O artigo 4 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, consagra como outro dos principios fundamentais da organización administrativa autonómica o de proximidade á cidadanía.

Por outra parte, o artigo 7 da Lei orgánica 2/2012, do 27 de abril, de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira, e da Lei 2/2011, do 16 de xuño, de disciplina orzamentaria e sustentabilidade financeira de Galicia, fan referencia a unha xestión dos servizos públicos orientada á eficacia, á eficiencia, á economía e á calidade.

A recente Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, estableceu os dereitos que garanten a eficacia da participación da cidadanía nas súas relacións coa Administración autonómica e que redundan na mellora da calidade desta última. Supuxo, ademais, a configuración dun sistema integrado de atención á cidadanía para garantir, a través dun servizo multicanle, o dereito da cidadanía a recibir da Administración a información que precisa e a elevación a rango de lei do dereito a presentar suxestións e queixas no sector público autonómico.

En desenvolvemento da dita Lei 1/2015, do 1 de abril, e máis concretamente do capítulo I do seu título I, faise necesario ditar o presente decreto para regular os distintos mecanismos de atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia. Con el preténdese acadar unha relación



máis próxima e sinxela coa cidadanía e unha maior calidade na prestación dos servizos públicos, axilizar o procedemento de resposta, o cal debe ser claro, sinxelo e transparente, e optimizar recursos dispoñibles.

Así mesmo, incorpora o impulso do emprego dos medios electrónicos para o desenvolvemento das actuacións administrativas en relación coa atención á cidadanía e, en especial, coas persoas con discapacidade, poñendo á súa disposición os medios e/ou formatos adecuados de maneira que resulten accesibles e comprensibles, garantindo deste xeito as prescricións da Lei 10/2014, do 3 de decembro, relativas á accesibilidade universal de calquera persoa nas súas relacións coa Administración.

Todo isto nun marco xeral caracterizado pola calidade, a mellora continua dos servizos públicos e o impulso do recoñecemento público á participación da cidadanía.

## II

O presente decreto concreta así o exercicio destes dereitos na regulación da atención á cidadanía, que abarca fundamentalmente o acceso á información e a formulación de suxestións e queixas sobre o funcionamento dos servizos públicos.

Cómpre, pois, establecer un sistema integrado de atención á cidadanía que recolla os medios presenciais pero tamén os telefónicos e os electrónicos. Un servizo multicanle que lle proporcione á cidadanía toda aquela información e aquel asesoramento que necesite.

Así, con este texto preténdese simplificar a burocracia de dúas formas; clarificando o sistema de atención á cidadanía da Xunta de Galicia polas tres vías: presencial, telefónica e electrónica, e unificando o sistema de recepción de suxestións e queixas, integrando tamén as que teñen orixe nas empresas encargadas dos servizos prestados por xestión indirecta. Neste sentido, o decreto establece a obriga para o contratista de habilitar os mecanismos para a presentación destas, o deber de informar as persoas usuarias e o procedemento para a súa tramitación, e estará supervisado permanentemente pola Administración.

Con respecto á estrutura, este decreto consta de 23 artigos agrupados nunha exposición de motivos, catro capítulos, catro disposicións adicionais, unha disposición transitoria, unha disposición derogatoria e dúas disposicións derradeiras.

## III

O capítulo I contén as disposicións xerais para a aplicación da norma, tales como o obxecto e os suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación.

O capítulo II define e indica cales son os mecanismos e as modalidades de atención á cidadanía, así como as funcións do Sistema integrado de atención á cidadanía da Xunta de Galicia.

O capítulo III regula a información á cidadanía como elemento fundamental para que os galegos e as galegas poidan ter a información e a orientación para faceren efectiva a exixencia das súas garantías e do seu dereito á participación. Así, regúlanse o concepto e os tipos de información, xeral ou particular, os lugares e as modalidades dispoñibles para solicitar a información, a



garantía dun prazo de resposta inmediato ou, en todo caso, o máis áxil posible, non superior a 15 días, e as súas características, e introduce a posibilidade de presentar unha queixa ante a ausencia de resposta da solicitude de información ou do incumprimento dos prazos respectivos, como garantía do dereito da cidadanía a recibir da Administración a información que precise.

Aborda, ademais, este capítulo o papel atribuído á Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación da calidade dos servizos públicos, creada polo Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 9 de xullo de 2015, como órgano encargado de coordinar a información á cidadanía e de velar pola mellora continua da atención á cidadanía.

O capítulo IV aborda a análise das suxestións e queixas, as cales deben servir á propia Administración como un material de estudo inmejorable para definir as súas prioridades e para orientar a súa política de mellora dos servizos. En primeiro lugar, introdúcense unha serie de definicións para clarificar o contido deste capítulo. A continuación, recolle o deber da Administración de informar de maneira suficiente e adecuada a cidadanía que pretenda formular unha suxestión ou unha queixa, así como da existencia de paneis informativos de axuda, en especial as persoas con discapacidade. Este capítulo incorpora tamén a regulación dos lugares e as distintas modalidades de presentación, o contido mínimo das suxestións ou queixas, o procedemento para a súa tramitación, as causas de inadmisión, a contestación e medidas que poderá adoptar a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias, o seu seguimento e control e a súa incidencia na mellora continua dos servizos públicos.

Para a formulación de suxestións e queixas, pónense á disposición da cidadanía, a través do presente decreto, unha serie de modelos normalizados para a súa presentación, tanto de xeito presencial como a través de medios electrónicos, para facilitar a súa presentación.

Co obxectivo de incrementar as vías de acceso da cidadanía á Administración galega, este decreto incorpora como novidade a posibilidade de presentar suxestións e queixas a través do Servizo de Atención e Información á Cidadanía na Xunta de Galicia (teléfono 012) que terán a mesma consideración e tratamento que as presentadas polas demais canles habilitadas e que salvagarda, en todo caso, a protección dos datos persoais.

Por último, a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, ademais de ser a encargada da tramitación das suxestións e queixas e de garantir a súa adecuada contestación, realizará un seguimento, control e análise delas para a reutilización dos datos resultantes nos plans de mellora continua da calidade dos servizos públicos que se aproben.

As catro disposicións adicionais atinxen, respectivamente, ao momento da entrada en funcionamento da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias, ao compromiso da Xunta de Galicia de impulsar accións de sensibilización, divulgación e formación de cara á mellora dos niveis de atención á cidadanía, á necesaria actualización dos modelos que vai empregar a cidadanía, á normativa vixente e á protección dos datos de carácter persoal da cidadanía nas relacións coa Administración que regula o presente decreto.

A disposición transitoria única establece a subsistencia do réxime anterior de suxestións e queixas naquelas que fosen formuladas con anterioridade á entrada en vigor do presente decreto.



Por razóns de seguridade xurídica, a disposición derogatoria única inclúe a derogación expresa do Decreto 164/2005, do 16 de xuño, polo que se regulan e determinan as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, se crea o Rexistro Telemático da Xunta de Galicia e se regula a atención á cidadanía, e tamén se derroga o Decreto 38/2009, do 19 de febreiro, polo que se modifica o anterior.

Finalmente, as dúas disposicións derradeiras fan referencia á habilitación do vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, para dispor o necesario para a aplicación do presente decreto, así como a súa entrada en vigor co fin de garantir a adecuada atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.

Na elaboración deste decreto, deuse audiencia ás asociacións de persoas con discapacidade coa finalidade de incorporar as súas suxestións neste ámbito, xa que unha das principais novidades, como se indicou, é facilitar axuda e orientación a este colectivo.

En virtude do anterior, por proposta do vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, de acordo co Consello Consultivo, e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día quince de setembro de dous mil dezaseis,

DISPOÑO:

## CAPÍTULO I Disposicións xerais

### Artigo 1. Obxecto

1. O presente decreto ten por obxecto a regulación da atención á cidadanía, os instrumentos de difusión da información á cidadanía e o procedemento para a presentación e tramitación das suxestións e queixas en desenvolvemento do previsto na Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración.

### Artigo 2. Ámbito de aplicación

1. As disposicións do presente decreto serán de aplicación ao sector público autonómico de Galicia, integrado, de conformidade coa Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, pola Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e polas entidades instrumentais.

2. As accións relacionadas co obxecto do presente decreto que se formulen en relación coa actividade da Administración nos ámbitos relativos á educación, á sanidade e á xustiza, rexeranse pola súa normativa específica e serán de aplicación supletoria as previsións contidas no presente decreto.

## CAPÍTULO II Atención á cidadanía



### Artigo 3. Concepto, mecanismos e modalidades de atención á cidadanía

1. A atención á cidadanía configúrase como o conxunto de medios que o sector público autonómico pon á disposición dos cidadáns e das cidadás para lles facilitar o exercicio dos seus dereitos, o cumprimento das súas obrigas e o acceso aos servizos públicos.
2. Os mecanismos de atención á cidadanía son, conforme o previsto no artigo 6 da Lei 1/2015, do 1 de abril, o recibimento e a acollida, a orientación, a información, a recepción e o rexistro de documentos, e a admisión de suxestións e queixas.
3. A atención á cidadanía prestarase mediante Sistema integrado de atención á cidadanía da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia a través das modalidades electrónica, telefónica e presencial habilitadas pola Xunta de Galicia segundo o previsto no presente decreto, as cales cumprirán cos estándares vixentes en materia de accesibilidade.
4. A cidadanía poderá elixir a modalidade de acceso que mellor se adapte ás súas necesidades de entre aquelas que estean dispoñibles.
5. A Xunta de Galicia promoverá a dispoñibilidade, nas modalidades anteriores, dun servizo de videointerpretación en lingua de signos coa finalidade de garantir a atención cidadá ás persoas xordas ou con discapacidade auditiva.

### Artigo 4. Sistema integrado de atención á cidadanía da Xunta de Galicia

1. A Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, a través do Sistema integrado de atención á cidadanía, garantirá a efectiva atención á cidadanía facilitando o exercicio dos seus dereitos, o cumprimento das súas obrigas e o acceso aos servizos públicos.
2. Para estes efectos, o Sistema integrado de atención á cidadanía terá as seguintes funcións:
  - a) Facilitar á cidadanía información xeral e orientación sobre as dependencias, centros, servizos, procedementos administrativos, axudas, subvencións e calquera outra documentación necesaria para a presentación de solicitudes, escritos e comunicacións. Prestarase especial atención ás persoas con discapacidade a través dos medios e/ou formatos adecuados.
  - b) Informar sobre o estado de tramitación dos procedementos administrativos as persoas que teñan a condición de interesadas, así como as persoas responsables da súa tramitación e resolución.
  - c) Orientar, segundo a normativa vixente, sobre os requisitos técnicos e xurídicos que deban conter as solicitudes ou actuacións que a cidadanía pretenda realizar.
  - d) Informar e orientar sobre o procedemento para o exercicio do dereito de acceso á información pública ao abeiro da lexislación vixente en materia de transparencia.
  - e) Informar e orientar sobre o acceso e a tramitación do procedemento de presentación de suxestións e/ou queixas, así como facilitar a súa tramitación.



f) Informar e orientar sobre o acceso e a tramitación electrónica dos procedementos administrativos.

g) E, en xeral, a orientación e atención á cidadanía no exercicio dos seus dereitos e no cumprimento das súas obrigas.

## CAPÍTULO III Información á cidadanía

### Artigo 5. Concepto e tipos de información

1. A información é o mecanismo a través do cal se facilitan á cidadanía os datos necesarios para coñecer a organización e as competencias do sector público autonómico de Galicia e se proporciona e ofrece a axuda que aquela requira sobre os procedementos administrativos e os seus trámites, os requirimentos e a documentación precisa para a presentación de solicitudes, escritos e comunicacións.

2. A información facilitada en función do seu contido poderá ser de carácter xeral ou particular.

### Artigo 6. Información xeral

1. A información xeral ten por obxecto ofrecer á cidadanía unha visión global, homoxénea e sistematizada da actividade do sector público autonómico integrado pola Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e polas entidades instrumentais.

2. En concreto, comprenderá información sobre:

a) A estrutura organizativa e o ámbito competencial, incluíndo o directorio dos órganos, servizos e unidades, así como os seus horarios.

b) A guía de procedementos e servizos do sector público autonómico, a súa finalidade, lexislación aplicable, requisitos e documentación necesaria para a súa tramitación, así como o órgano responsable da súa xestión, indicando o enderezo, o teléfono e os demais medios de comunicación de que se dispoña.

c) A tramitación electrónica dos procedementos, indicando a unidade responsable a que debe dirixirse a solicitude, os documentos necesarios para a súa tramitación, os prazos, a necesidade de aboamento de taxas, se for necesario, así como os modelos normalizados dispoñibles.

d) As convocatorias de ofertas públicas de emprego do sector público autonómico e o seguimento do proceso.

e) As subvencións e axudas que convoque a Comunidade Autónoma de Galicia, nas cales se incluírán os datos básicos previstos nos respectivos procedementos e se destacarán visiblemente os prazos, os requisitos e os medios de información complementarios, así como a convocatoria e os modelos normalizados.



- f) Os pregos de condicións que rexen as contratacións do sector público autonómico.
- g) En xeral, calquera outro dato que a cidadanía teña dereito a coñecer na súa relación co sector público autonómico no seu conxunto ou con algún dos seus eidos de actuación e que non teña o carácter de información particular.

3. A información xeral facilitarase á cidadanía sen exixir para isto a acreditación de ningunha lexitimación.

4. A información xeral será proporcionada polo conxunto de órganos, servizos e unidades que conforman o Sistema único de rexistro e polo teléfono 012.

Ademais, tamén estará á disposición da cidadanía a través da web institucional da Xunta de Galicia e do Portal de transparencia e goberno aberto.

### **Artigo 7. Información particular**

1. A información particular é aquela que versa sobre o estado ou contido de procedementos en tramitación ou xa finalizados, así como sobre a identificación das autoridades e persoal ao servizo do sector público autonómico responsables da súa tramitación.

2. Esta información só poderá ser facilitada ás persoas que teñan a condición de interesadas en cada procedemento, ou a quen exerza a súa representación legal, de acordo coa normativa reguladora do procedemento administrativo común, coa normativa reguladora de protección de datos de carácter persoal e coa normativa reguladora de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

3. A información particular será proporcionada polos órganos, servizos e unidades de xestión dos ámbitos competenciais específicos.

### **Artigo 8. Modalidades de solicitude de información**

A cidadanía poderá solicitar información a través das seguintes modalidades, sen prexuízo da obrigatoriedade da utilización de medios electrónicos por parte de determinados suxeitos de conformidade coa normativa vixente:

a) Electrónica: a través dos modelos normalizados que figuran como anexos I e II no presente decreto, dispoñibles na sede electrónica (<https://sede.xunta.es>), e a través do Portal de transparencia e goberno aberto (<http://transparencia.xunta.gal.xunta.es>)

b) Telefónica: a través do teléfono 012, facilitando os datos de identificación que constan nos anexos I e II ao operador, sen prexuízo da existencia doutros teléfonos especializados noutros ámbitos competenciais e cuxa relación actualizada estará dispoñible no Portal de transparencia e goberno aberto da Comunidade Autónoma de Galicia, así como na web institucional da Xunta de Galicia.

No suposto de que se solicite información particular, a conversa deberá ser gravada de acordo coa normativa reguladora de protección de datos de carácter persoal. Posteriormente, o persoal



operador leralle á persoa interesada o manifestado na gravación para a súa conformidade, e transcribirallo e remitirállelo aos órganos, servizos e unidades de xestión dos ámbitos competenciais específicos.

c) Presencial: dirixíndose persoalmente aos órganos, servizos e unidades que conforman o Sistema único de rexistro, ben para obter verbalmente información xeral, ben para presentar as solicitudes de información, xeral ou particular. Para estes efectos, poderán empregarse os modelos normalizados indicados na alínea a) do presente artigo.

d) Por calquera outra prevista na normativa reguladora do procedemento administrativo.

### **Artigo 9. Características da información**

1. A información que se facilite deberá ser clara, sucinta e de sinxela comprensión para a cidadanía e estará á disposición das persoas con discapacidade nunha modalidade facilitada polos medios e/ou formatos adecuados, de maneira que resulte accesible e comprensible.

2. A Xunta de Galicia impulsará a adopción de sistemas e metodoloxías que faciliten a comprensión da información para as persoas con discapacidade.

3. En todo caso, a información facilitada:

a) Non entrañará unha interpretación normativa, nin consideración xurídica ou económica, senón que conterá a determinación de conceptos, informacións sobre as distintas opcións legais ou consistirá en axudar a cubrir os anexos correspondentes.

b) Non se poderá invocar para os efectos de interrupción ou suspensión de prazos, caducidade ou prescrición, nin servirá de instrumento formal de notificación no expediente. Non suporá, en ningún caso, vinculación cos procedementos administrativos.

c) Non orixinará dereitos nin expectativas de dereitos a favor das persoas solicitantes nin de terceiras persoas e tampouco poderá lesionar dereitos nin intereses lexítimos das persoas interesadas nin doutras persoas.

### **Artigo 10. Tramitación**

1. As solicitudes de información, no caso de non ser respondidas de xeito inmediato, remitiranse aos órganos, servizos e unidades que conforman o Sistema único de rexistro no caso de información xeral, e aos órganos, servizos e unidades de xestión dos ámbitos competenciais específicos na materia, no caso de información particular.

2. Se a información solicitada require realizar unha consulta a outro órgano, servizo ou unidade administrativa, daráselle traslado no prazo máximo de dous días desde a recepción da solicitude, para a súa contestación no prazo de sete días.



3. No suposto de que a información solicitada se refira a servizos públicos prestados mediante xestión indirecta, o órgano administrativo responsable do contrato daralle traslado ao contratista, no prazo máximo de dous días desde a recepción da solicitude, para que responda no prazo de sete días ao órgano requirente.

4. A información á cidadanía, de conformidade co disposto no artigo 9 da Lei 1/2015, do 1 de abril, ofrecerase xeralmente de modo inmediato, agás que pola natureza e complexidade da petición esta non poida ser atendida no momento en que se solicite, caso en que se facilitará con posterioridade, nun prazo máximo de quince días, por calquera dos medios habilitados para o efecto. A información facilitarase na forma indicada pola persoa interesada, salvo que estea obrigada a relacionarse a través de medios electrónicos de conformidade coa normativa vixente.

5. Se a información solicitada non é competencia do sector público autonómico, daráselle traslado ao órgano competente, no suposto de coñecerse, e darase conta á persoa solicitante. No caso de tratarse dunha solicitude presencial, indícaráselle á persoa solicitante o órgano a que se deberá dirixir.

6. A cidadanía poderá coñecer, en calquera momento, o estado de tramitación da súa solicitude de información dirixíndose ao órgano competente. Ademais, se a solicitude foi presentada electronicamente tamén terá coñecemento accedendo á carpeta do/a cidadán/á dispoñible no enderezo electrónico <https://sede.xunta.es>, e, nos restantes supostos, a través do teléfono 012.

### **Artigo 11. Ausencia de resposta ou incumprimento de prazos**

Nos supostos de ausencia ou incumprimento dos prazos de resposta das solicitudes de información, tanto xeral como particular, a cidadanía poderá presentar a correspondente queixa de conformidade co previsto no capítulo IV do presente decreto.

### **Artigo 12. Seguimento e control**

1. De conformidade co disposto no artigo 5 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, a Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación da Calidade dos Servizos Públicos da Administración Xeral e do Sector Público Autonómico de Galicia será o órgano encargado de coordinar a información á cidadanía.

2. A Comisión levará a cabo, así mesmo, o seguimento e control da prestación do servizo de atención á cidadanía. Para este fin, elaborará un informe anual no cal avaliará, con carácter xeral, o tratamento dado á información, os datos estatísticos globais e as medidas susceptibles de mellora e, en particular, pronunciarase sobre:

- A homoxeneidade, integridade e actualización da información ofrecida á cidadanía.
- As liñas de actuación e a efectividade das medidas implantadas para mellorar o servizo público de información á cidadanía.
- A colaboración entre os distintos órganos do sector público autonómico.



- Os contidos de información ofrecidos á cidadanía e as súas canles de comunicación.
  - Os medios e sistemas para garantir-lles a accesibilidade á información ás persoas con discapacidade.
3. Este informe publicarase no Portal de transparencia e goberno aberto para garantir o seu coñecemento, e terase en conta co obxecto de implantar as melloras que sexan necesarias.

### **Artigo 13. Mellora continua da información á cidadanía**

1. O resultado da avaliación anual da información, indicado no artigo anterior, deberase ter en conta para os efectos da mellora continua da información á cidadanía.
2. Cando, da análise da información facilitada, se poñan de manifesto deficiencias ou oportunidades de prestar un mellor servizo, a Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación promoverá a constitución dun equipo de mellora que analice, elabore e propoña as medidas necesarias para a súa corrección e defina as accións de mellora que se van implantar, integradas nun plan específico de mellora que se remitirá á Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación para o seu seguimento e control.
3. A Comisión, á vista dos plans específicos de mellora, poderá deseñar propostas de mellora da calidade de carácter global que se incorporarán aos plans xerais de mellora do sector público autonómico.

## CAPÍTULO IV Suxestións e queixas

### **Artigo 14. Definicións**

1. Terán a consideración de suxestións todas aquelas iniciativas e propostas, presentadas por escrito por calquera persoa física ou xurídica, que teñan como finalidade mellorar a organización e/ou a calidade dos servizos prestados polo sector público autonómico e, en especial, aquelas que poidan contribuír a simplificar, reducir ou eliminar trámites na súa relación coa Administración.
2. Terán a consideración de queixas as formulacións presentadas por escrito, por calquera persoa física ou xurídica, relativas a calquera aspecto de insatisfacción sobre o funcionamento dos servizos prestados polo sector público autonómico, especialmente tardanzas, desatencións ou calquera outra deficiencia na súa actuación, que contribúan a incrementar os parámetros de eficacia, eficiencia e calidade na prestación dos servizos públicos.

As queixas formuladas segundo o disposto no parágrafo anterior non impiden nin condicionan o exercicio de cantos recursos, reclamacións ou accións de carácter administrativo ou xudicial poidan corresponder á cidadanía.

En ningún caso terán carácter ou natureza de recurso administrativo, ou de reclamación previa á vía xudicial civil ou laboral, reclamacións por responsabilidade patrimonial da Administración



nin reclamacións económico- administrativas, polo que a súa presentación non paraliza os prazos establecidos para os citados recursos e reclamacións na normativa vixente.

3. Non terán a consideración de queixas:

a) As denuncias que poida presentar a cidadanía polas posibles irregularidades ou infraccións á legalidade de que poida derivar responsabilidade disciplinaria do persoal ao servizo da Administración, as cales darán lugar ás correspondentes investigacións e actuacións por parte dos órganos competentes.

b) As solicitudes presentadas ao da normativa reguladora do dereito de petición.

c) As queixas que formulen as autoridades ou o persoal empregado público no marco da súa relación de prestación de servizos no sector público autonómico.

d) Os comentarios negativos que poidan chegar á Administración a través das redes sociais. Non obstante, neste caso a Administración poderá informar a cidadanía das distintas canles a través das cales poderá formular unha suxestión de mellora ou queixa.

### **Artigo 15. Información e sinalización**

1. A Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia informará a cidadanía dos distintos lugares e medios aos cales poden acceder para presentar suxestións ou queixas. A información para a súa presentación será clara, sinxela e plenamente accesible á cidadanía, e conterá a indicación de que deberá empregar preferentemente os modelos normalizados habilitados para iso.

2. Esta información, así como os modelos normalizados, deberá estar dispoñible en todos os órganos, servizos e unidades que conforman o Sistema único de rexistro, así como na sede electrónica da Xunta de Galicia, na web institucional da Xunta de Galicia, no Portal de transparencia e goberno aberto, e mesmo a través do teléfono 012.

3. Para estes efectos, a Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia poderá dispor, ademais, dun sistema adecuado e visible de sinalización a través de paneis informativos ou calquera outro medio que permita un fácil acceso e coñecemento á cidadanía para a presentación de suxestións ou queixas, especialmente adaptado ás persoas con discapacidade.

4. A cidadanía, no proceso de información e formulación dunha suxestión ou queixa, será asistida, para os efectos da interpretación da documentación ou para completar debidamente os modelos normalizados, ben polo persoal dos órganos, servizos e unidades do Sistema único de rexistro, no caso da presentación presencial, ben a través dos teléfonos de información, nos outros casos.

5. A cidadanía poderá, ademais, recadar en calquera momento información sobre o estado de tramitación da queixa ou suxestión formulada, dirixíndose á Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos ou ao teléfono 012.



## Artigo 16. Modalidades de presentación

1. A cidadanía poderá presentar suxestións ou queixas a través das seguintes modalidades, sen prexuízo da obrigatoriedade da utilización de medios electrónicos por parte de determinados suxeitos, de conformidade coa normativa vixente.

a) Electrónica: a través dos modelos normalizados que figuran como anexos III e IV no presente decreto, dispoñibles na sede electrónica (<https://sede.xunta.es>), e a través do Portal de transparencia e goberno aberto (<http://transparencia.xunta.gal.xunta.es>).

b) Telefónica: a través do teléfono 012, facilitándolle ao operador os datos de identificación que constan nos anexos III e IV e os relativos á suxestión ou queixa. Neste suposto, a conversa deberá ser gravada de acordo coa normativa reguladora de protección de datos de carácter persoal. Posteriormente, o persoal operador leralle á persoa interesada o manifestado na gravación para a súa conformidade, transcribirá e remitirá á Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos o escrito de suxestión ou queixa para a súa tramitación, de acordo co establecido no artigo 17 deste decreto.

As suxestións ou queixas así formuladas terán a mesma consideración e efectos que as presentadas polas demais modalidades.

c) Presencial: dirixíndose persoalmente aos órganos, servizos e unidades que conforman o Sistema único de rexistro. Para estes efectos, poderanse empregar os modelos normalizados indicados na alínea a) do presente artigo.

d) Por calquera outra prevista na normativa reguladora do procedemento administrativo.

2. No caso de servizos prestados mediante xestión indirecta, a presentación realizarase a través daqueles mecanismos e modalidades que o contratista habilite e dos cales deberán informar as persoas usuarias, garantindo e facilitando, en todo caso, a súa presentación. A tramitación destas suxestións e queixas desenvolverase segundo o regulado no artigo 19 deste decreto.

3. As suxestións ou queixas poderán ir acompañadas da documentación complementaria que sexa necesaria en relación co seu contido, e poderán presentarse a través das mesmas modalidades reguladas neste artigo.

4. As persoas que formulen suxestións e queixas obterán un recibo para a constancia da súa presentación, segundo o medio elixido para isto, así como da documentación que, de ser o caso, presenten.

## Artigo 17. Tramitación

1. O órgano competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos actuará funcionalmente como Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos do sector público autonómico, de acordo co indicado no artigo 25 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración.



2. Para estes efectos, as suxestións ou queixas que se presenten deberán ir dirixidas á dita oficina para a súa tramitación e xestión. Unha vez recibidas, solicitaráselle informe á Secretaría Xeral da Presidencia e ás secretarías xerais técnicas das correspondentes consellerías afectadas, tanto dos órganos delas dependentes como dos entes do sector público autonómico adscritos a estas, que deberán emitilo no prazo de quince días indicando se for necesario, a proposta de actuación en relación coa suxestión ou queixa formulada.

A Oficina comunicará, a través do medio indicado pola persoa interesada, a recepción do escrito da suxestión ou queixa, coa indicación do estado de tramitación.

3. Non será admitida ningunha suxestión ou queixa que se presente de forma anónima ou que non permita a identificación da persoa interesada, salvo no suposto de que na petición do solicitante concorran circunstancias excepcionais que requiran a salvagarda da súa identidade.

4. Unha vez recibido o informe anterior, a Oficina dará traslado del á persoa interesada. No suposto de tratarse dunha queixa, concederáselle un prazo de dez días para que formule as alegacións que coide pertinentes.

5. Con base na documentación recadada, a Oficina emitirá a súa contestación no prazo máis breve posible, que non excederá un mes desde a recepción da suxestión ou queixa, e comunicaráselle á persoa interesada polo medio elixido, segundo a normativa reguladora do procedemento administrativo.

6. A contestación comunicaráselle na forma indicada pola persoa interesada, salvo que estea obrigada a relacionarse a través de medios electrónicos de conformidade coa normativa vixente.

7. A cidadanía poderá coñecer, en calquera momento, o estado de tramitación da súa suxestión ou queixa dirixíndose á Oficina de Defensa das Persoas Usuarias. Ademais, se a solicitude foi presentada electronicamente, tamén terá coñecemento accedendo á carpeta do cidadán/á dispoñible no enderezo electrónico <https://sede.xunta.es> e, nos restantes supostos, a través do teléfono 012.

## Artigo 18. Inadmisión

1. Se o escrito en que se formule a suxestión ou queixa non reúne os requisitos establecidos no artigo 17 do presente decreto, o órgano competente para a súa tramitación requirirá a persoa interesada para que, nun prazo de dez días, emende a deficiencia advertida, coa indicación expresa de que, se non o fixer, se considerará que desistiu e se procederá ao seu arquivamento.

2. Tamén se poderán inadmitir aquelas suxestións e queixas en que se aprecie inexistencia da pretensión, falta absoluta de fundamento, erro ou falsidade dos datos achegados ou formulación de modo reiterado, no caso de que as anteriores fosen desatendidas por careceren de fundamento ou incorreren en erro ou falsidade. Nestes casos notificaráselle estas circunstancias á persoa interesada e arquivaranse estas.



3. Se, comprobadas as suxestións e queixas formuladas, resulta que estas están fóra do ámbito de aplicación a que se fai referencia no artigo 2 deste decreto, daráselle traslado delas ao órgano, organismo ou entidade correspondente, no suposto de coñecerse, comunicárase tal circunstancia á persoa interesada e arquivárase a solicitude.

### **Artigo 19. Suxestións e queixas sobre servizos públicos prestados mediante xestión indirecta**

1. De conformidade co artigo 48 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, as persoas usuarias dos servizos públicos prestados mediante xestión indirecta poderanlle formular suxestións e queixas sobre a prestación do servizo ao contratista, que deberá remitilas ao responsable do contrato ou ben presentar directamente ante este último.

2. O contratista, unha vez recibidas, dará conta inmediata e, en todo caso, nun prazo máximo que non excederá os cinco días desde a súa recepción, á persoa responsable do contrato, a cal emitirá unha proposta de actuación en relación coa suxestión ou queixa formulada nos quince días seguintes e que será sometida a informe da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos do sector público autonómico.

3. No suposto de que sexan presentadas directamente ante o responsable do contrato, este actuará do mesmo xeito que o indicado no punto anterior.

4. A dita oficina de defensa emitirá informe no prazo de dez días sobre a proposta de actuación emitida pola persoa responsable do respectivo contrato, para os efectos de que a remita ao órgano de contratación.

### **Artigo 20. Contestación e medidas que debe adoptar a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos**

1. O informe de contestación emitido pola Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos deberá ser motivado e conterá a descrición da situación producida, a súa xustificación, as actuacións realizadas e as medidas que se vaian adoptar para atender as demandas ou as propostas formuladas nas suxestións ou queixas, ou a imposibilidade de adoptar medidas, e informará dos dereitos e deberes a quen presentou a queixa.

2. As medidas que se adoptarán poden ser, entre outras:

a) Garantir unha resposta rápida á cidadanía sen necesidade de esgotar prazos, personalizada, sinxela e sen tecnicismos, integral da cuestión formulada e empregando a lingua cooficial solicitada pola persoa interesada, de ser o caso.

b) Formular unha proposta de mediación cando a entidade do asunto o permita e sexa aceptada pola persoa interesada.



- c) Garantir a obxectividade a través dunha investigación pormenorizada das circunstancias e dos feitos que motivaron a suxestión ou queixa da cal derivará a adopción das oportunas medidas correctoras no ámbito en que se detecte a deficiencia.
- d) Propoñer a adopción de medidas correctoras de carácter xeral ou específico que redunden en beneficio da relación entre a cidadanía e a Administración.
- e) Fomentar medidas correctoras innovadoras que garantan a actuación administrativa se se detecta un mal funcionamento dun servizo público.
- f) Garantir a transparencia das actuacións mantendo as persoas interesadas informadas en todo momento do estado de tramitación das súas suxestións ou queixas.
- g) Calquera outra medida correctora, de carácter xeral ou específico, que redunde en beneficio da relación entre a cidadanía e a Administración.

### **Artigo 21. Seguimento e control**

1. De conformidade co disposto no artigo 25 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, a Oficina elaborará un informe semestral de xestión no cal se avaliarán, con carácter xeral, o tratamento dado ás suxestións e queixas, os datos estatísticos globais e as medidas susceptibles de mellora, e, en particular,:

- As causas que deron lugar ás suxestións e queixas.
- A reiteración e frecuencia con que se formulan.
- A incidencia das medidas correctoras na prestación dos servizos públicos.
- A repercusión nos plans de mellora continua.
- O impacto das medidas na cidadanía.

Este informe publicarase no Portal de transparencia e goberno aberto para garantir o seu coñecemento.

2. Os informes e as recomendacións da Oficina serán tidos en conta polos órganos competentes para realizar as actividades tendentes a desenvolver ou implantar as melloras que sexan necesarias.

3. A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos remitirá o referido informe semestralmente á institución Valedor do Pobo.

### **Artigo 22. Mellora continua dos servizos públicos**

1. O resultado da avaliación anual das suxestións e queixas indicado no artigo anterior deberase ter en conta para os efectos da mellora continua da calidade dos servizos públicos.



2. Os datos estatísticos de suxestións e queixas dirixidas a unha unidade non serán considerados expoñente negativo desta. Pola contra, si o será a falta de resposta ou desconsideración cara ás suxestións e queixas.

3. Cando, da análise dun grupo de suxestións ou queixas, se poñan de manifesto unhas mesmas deficiencias ou determinadas oportunidades de prestar un mellor servizo, a Secretaría Xeral da Presidencia, Secretaría Xeral Técnica da consellería afectada ou órgano que corresponda das entidades do sector público autonómico, asistidos pola Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, promoverá a constitución dun equipo de mellora que analice, elabore e propoña as medidas necesarias para a súa corrección e defina as accións de mellora que se van implantar, integradas nun plan específico de mellora que se remitirá á dita oficina.

4. A Oficina, á vista dos plans específicos de mellora das diferentes consellerías e do exame conxunto da información estatística e analítica de todas as suxestións e queixas, deseñará propostas de mellora da calidade de carácter global que incorporará aos plans xerais de mellora do sector público autonómico.

### **Artigo 23. Recoñecemento público**

A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos poderá publicar na web, como recoñecemento público, as suxestións cuxo obxecto ou contido considere de interese xeral, dentro dos límites establecidos na normativa reguladora da protección de datos de carácter persoal, logo de consentimento das persoas que formulan as ditas suxestións.

### **Disposición adicional primeira. Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos**

A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos do sector público autonómico entrará en funcionamento a partir da entrada en vigor deste decreto.

### **Disposición adicional segunda. Mellora dos niveis de atención á cidadanía**

A Xunta de Galicia promoverá actuacións e medidas destinadas á sensibilización, divulgación e formación orientadas a garantir a mellora dos niveis de atención á cidadanía no sector público autonómico e, en especial, ás persoas con discapacidade, que poderán contar neste caso coa colaboración e asesoramento das entidades sociais do sector de atención a persoas con discapacidade. As ditas medidas irán dirixidas especialmente ás persoas que ocupan postos de traballo nas distintas oficinas que conforman o Sistema único de rexistro.

### **Disposición adicional terceira. Actualización de modelos normalizados**

Os modelos normalizados anexos neste decreto poderán ser actualizados na sede electrónica da Xunta de Galicia sempre que a actualización non supoña unha modificación substancial deles.



### **Disposición adicional cuarta. Protección de datos de carácter persoal**

De conformidade coa normativa reguladora de protección de datos de carácter persoal, os datos persoais recollidos na tramitación dos procedementos previstos no presente decreto, cuxo tratamento e publicación autoricen as persoas interesadas mediante a presentación das solicitudes, serán incluídos nun ficheiro denominado «Relacións administrativas coa cidadanía e entidades» con obxecto de xestionar os procedementos regulados neste decreto, así como para informar as persoas interesadas sobre o seu desenvolvemento. O órgano responsable dos datos tratados nos procedementos dos anexos I, III e IV será a secretaría xeral técnica da consellería competente en materia de administración pública.

Por outra banda, respecto aos datos tratados no procedemento do anexo II, será responsable do ficheiro a Secretaría Xeral da Presidencia ou a secretaría xeral técnica da correspondente consellería de que dependan os órganos, servizos e unidades de xestión dos ámbitos competenciais específicos.

Os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición poderanse exercer, ante as respectivas secretarías, mediante o envío da correspondente comunicación.

### **Disposición transitoria única**

A tramitación das suxestións e queixas formuladas con anterioridade á entrada en vigor deste decreto rexeranse polo disposto no Decreto 164/2005, do 16 de xuño, polo que se regulan e determinan as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, se crea o Rexistro Telemático da Xunta de Galicia e se regula a atención á cidadanía.

### **Disposición derogatoria única**

Derróganse expresamente as seguintes normas:

O Decreto 164/2005, do 16 de xuño, polo que se regulan e determinan as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, se crea o Rexistro Telemático da Xunta de Galicia e se regula a atención á cidadanía.

O Decreto 38/2009, do 19 de febreiro, polo que se modifica o anterior.

Así mesmo, derróganse todas as disposicións de igual ou inferior rango no que se opoñan ou contradigan o disposto neste decreto.



## **Disposición derradeira primeira. Desenvolvemento normativo**

Facúltase a persoa titular da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para ditar as disposicións necesarias para garantir a correcta atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia así como para o desenvolvemento e execución deste decreto.

## **Disposición derradeira segunda. Entrada en vigor**

Este decreto entrará en vigor aos vinte días da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, quince de setembro de dous mil dezaseis

Alberto Núñez Feijóo

Presidente

Alfonso Rueda Valenzuela

Vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

