

Parte específica | Tema 18

A calidade nos servizos públicos: Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración. Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.





© 2024 - Consellería de Emprego, Comercio e Emigración

Dispoñible baixo licenza [CC BY-NC-SA 4.0](#)



BY: en caso de citar os contidos, debe outorgarse crédito da autoría á Xunta de Galicia.

NC: só se permite o uso non comercial da obra.

SA: as adaptacións que se elaboren deben compartirse coa mesma licenza.

AVISO DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADE.

Estes contidos non son un temario oficial.

Supoñen unicamente unha ferramenta de axuda que a Consellería de Emprego, Comercio e Emigración pon a disposición de todas as persoas interesadas en participar nos procesos selectivos para o ingreso no corpo de xestión da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, subgrupo A2, escala de orientación laboral.

Os contidos responden á normativa, documentos e outras referencias que estaban vixentes no momento da súa elaboración, polo que poden ter sufrido cambios co decurso do tempo. Comprobe sempre e vixencia dos contidos e empregue as últimas versións dispoñibles.



Índice

1	A calidade nos servizos públicos: Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración.....	4
1.1	Aspectos preliminares.....	5
1.2	Atención á cidadanía.....	8
1.3	Xestión, avaliación e supervisión da calidade nos servizos públicos	12
1.4	Calidade na prestación dos servizos públicos.....	13
2	Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.....	17
2.1	Atención á cidadanía. Sistema integrado de atención á cidadanía da Xunta de Galicia	18
2.2	Información á cidadanía: información xeral e particular	19
2.3	Suxestións e queixas	20

1 A calidade nos servizos públicos: Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración

A Carta de dereitos fundamentais da Unión Europea, proclamada no Cume de Niza de decembro do ano 2000, recoñece por primeira vez en Europa o dereito á boa administración. Esta carta, tal e como recoñece o Tratado de Lisboa no seu artigo 6, ten o mesmo valor xurídico que os propios tratados da Unión.

O artigo 41 da Carta fai mención expresa á importancia de que as institucións aborden os asuntos de maneira imparcial e equitativa dentro de prazos razoables e invoca o dereito da cidadanía a ser escoitada, a acceder ao expediente que lle afecte e a dirixirse e a ser tratada na súa propia lingua, ademais da obriga da Administración de motivar os actos que afecten á persoa interesada.

No ámbito estatal, a Comunidade Autónoma de Galicia adheriuse á Carta de compromisos coa calidade das administracións públicas españolas, aprobada na Conferencia Sectorial de Administración Pública celebrada o 16 de novembro de 2009. Esta carta, elaborada a través da Rede interadministrativa de calidade nos servizos públicos, da que forma parte a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa da Xunta de Galicia, ten como finalidade a coordinación dos esforzos das distintas administracións públicas estatais na instauración da cultura e das estratexias de calidade.

Así, o principio de eficacia das administracións públicas, emanante do artigo 103 da Constitución española e asumido como propio da Administración pública galega, coma o resto dos principios xerais, polo artigo 39 do Estatuto de autonomía, debe combinarse, nunha administración moderna, co dereito de participación da cidadanía, consagrado no artigo 4.2 do Estatuto.

A promulgación da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración (en diante, LGCSP) referenda o cumprimento de todos eses compromisos, tanto no ámbito da actividade administrativa que desenvolve a Xunta de Galicia como na esfera das funcións prestacionais, e incorpora, ademais, boa parte dos obxectivos que a Comunidade Autónoma de Galicia asumiu coa sinatura da Carta de compromisos coa calidade das administracións públicas españolas.

Estrutura.

A LGCSP consta de 56 artigos estruturados en:

- Título preliminar.



- Título I, sobre boa administración: da atención á cidadanía e da eficacia administrativa, que se divide en:
 - Capítulo I, sobre atención á cidadanía.
 - Capítulo II, sobre eficacia administrativa.
- Título II, sobre a xestión, avaliación e supervisión da calidade dos servizos públicos, que a súa vez consta de:
 - Capítulo I, sobre a xestión e a avaliación da calidade.
 - Capítulo II, sobre manuais de procedementos e de acollida.
 - Capítulo III, sobre as actuacións de auditoría e avaliación de calidade dos servizos públicos.
- Título III, regulador da calidade na prestación dos servizos públicos, que se divide nos seguintes Capítulos:
 - Capítulo I, sobre os servizos públicos.
 - Capítulo II, sobre os instrumentos de xestión e supervisión da calidade nos servizos públicos prestados mediante xestión directa: cartas de servizos.
 - Capítulo III, sobre os instrumentos de xestión e supervisión da calidade nos servizos públicos prestados mediante xestión indirecta.
 - Capítulo IV, sobre os instrumentos de xestión e supervisión da calidade nos servizos públicos prestados na modalidade de coxestión con outras administracións públicas.

A estes súmanselle 2 disposicións adicionais, 3 disposicións transitorias, 1 disposición derogatoria e 5 disposicións derradeiras.

1.1 Aspectos preliminares

I. Obxecto e ámbito de aplicación (artigo 1).

A LGCSP ten por **obxecto** recoñecer os dereitos que asisten a cidadanía nas súas relacións co sector público autonómico galego e regular os mecanismos que aseguren o cumprimento efectivo destes dereitos coa finalidade de garantir uns servizos públicos de calidade que sirvan con obxectividade aos intereses xerais.

O seu **ámbito de aplicación** será o sector público autonómico, integrado, de acordo 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.

Non obstante o anterior, os ámbitos da Administración relativos á educación, á sanidade e á xustiza rexeranse pola súa normativa específica, e neles a presente lei será de aplicación supletoria.

II. Calidade dos servizos públicos (artigo 2).

A cidadanía ten dereito a que se lle garanta a prestación duns servizos públicos de calidade sobre a base da proximidade, a eficiencia, a eficacia e a transparencia.

Os cidadáns e as cidadás terán dereito a participar na avaliación da calidade dos servizos públicos, a través dos mecanismos deseñados para tal efecto, na procura dunha maior responsabilidade e calidade na prestación dos servizos públicos.

III. Boa administración (artigo 3).

A cidadanía ten dereito a unha administración eficaz que xestione os seus asuntos con imparcialidade, obxectividade e dentro do marco temporal establecido. En concreto, ten dereito a:

- Recibir un trato respectuoso, imparcial e sen discriminacións.
- Recibir atención, orientación e información de carácter xeral dentro dos límites establecidos na normativa.
- Identificar as autoridades e o persoal ao servizo do sector público autonómico baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.
- Presentar suxestións e queixas sobre a prestación dos servizos públicos, que contribúan ao seu mellor funcionamento.
- Relacionarse coa Administración autonómica a través de calquera das modalidades de atención á cidadanía nos termos establecidos na presente norma.

IV. Principios (artigo 4).

Con carácter xeral, a prestación dos servizos públicos e o funcionamento do sector público autonómico en xeral rexeranse polos principios de:

- Calidade.
- Simplificación.
- Claridade.
- Boa fe.
- Imparcialidade.
- Confianza lexítima.



- Proximidade aos cidadáns.
- Coordinación e cooperación con outras administracións públicas.

V. Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación (artigo 5).

No ámbito do sector público autonómico, a coordinación da información á cidadanía e a avaliación dos servizos públicos son exercidos pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 5 da LGCSP.

Segundo os apartados 2 e 3 do mencionado artigo, as funcións desta comisión serán:

Con respecto á información á cidadanía

- Velar pola homoxeneidade e efectividade das medidas que se implanten.
- Potenciar a colaboración entre os distintos órganos.
- Determinar as liñas comúns de actuación.
- Establecer, con carácter previo á súa difusión, os novos contidos da información e dos demais ámbitos da súa actuación.

En relación coa avaliación e calidade dos servizos públicos

En relación coa avaliación e calidade dos servizos públicos, esta comisión, sen prexuízo das competencias doutros órganos, terá as seguintes funcións:

- Impulsar a elaboración de plans para a implantación de melloras.
- Aprobar previamente os criterios e a metodoloxía para a elaboración das cartas de servizos que se propoñan no desenvolvemento regulamentario previsto no artigo 42.5 da presente lei.
- Fomentar a investigación aplicada nas materias propias deste ámbito.
- Coordinar e impulsar a difusión de estudos relacionados.
- Aprobar un informe anual sobre a calidade dos servizos públicos, o seu grao de aplicación e as melloras que se propoñen.
- Fornecer periodicamente ás organizacións sindicais representativas do sector público autonómico información agregada sobre os resultados obtidos e sobre os criterios de



constitución e funcionamento, no seu caso, de grupos de mellora.

- Outras que regulamentariamente poidan ser establecidas por acordo do Consello da Xunta de Galicia.

A Comisión estará integrada por representantes da Presidencia da Xunta de Galicia, da Vicepresidencia e das diferentes consellerías. O seu réxime de funcionamento determinarase regulamentariamente, a súa constitución non xerará gasto algún e nela procurárase alcanzar unha presenza equilibrada de homes e mulleres. Será presidida pola persoa titular da consellería competente en materia de avaliación e reforma administrativa (artigo 5.4).

No seu funcionamento, esta comisión actuará conforme aos principios de legalidade, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, celeridade, simplicidade e mellora continua (artigo 5.5).

O réxime de funcionamento desta Comisión régúlese a través do Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia e, na actualidade, os seus informes publícanse e difúndense a través do Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia.

1.2 Atención á cidadanía

I. Concepto (artigo 6).

A atención á cidadanía se configura como o conxunto de medios que o sector público autonómico pon á disposición dos cidadáns e cidadás para lles facilitar o exercicio dos seus dereitos, o cumprimento das súas obrigas e o acceso aos servizos públicos. A Administración pública xerará os mecanismos adecuados para alcanzar a calidade da prestación do servizo, tendo en conta as necesidades e expectativas da cidadanía, a fin de lograr unha relación máis sinxela desta coa Administración

Son mecanismos da atención á cidadanía:

- O recibimento e a acollida.
- A orientación.
- A información.
- A recepción e o rexistro de documentos.
- A admisión de suxestións e de queixas.

A Administración pública impulsará o emprego de técnicas informáticas e telemáticas para o desenvolvemento das súas actuacións en relación coa atención á cidadanía.

II. Sistema integrado de atención á cidadanía (artigo 7).

O sector público galego disporá dun sistema integrado de atención á cidadanía que garantirá a prestación a través de tres **modalidades**:

- **Atención presencial.**

É a que ofrecen persoalmente as autoridades e o persoal ao servizo do sector público autonómico.

- **Atención telefónica.**

É a que se proporciona a través do teléfono único de atención á cidadanía, sen prexuízo da que se poida prestar a través de teléfonos especializados en determinados ámbitos competenciais como consecuencia da súa especificidade.

- **Atención Telemática.**

É a que se ofrece a través da web institucional e da sede electrónica da Xunta de Galicia, ou por calquera outro medio que, vinculado ás novas tecnoloxías, se poida implementar.

III. Mecanismos de atención á cidadanía.

A continuación, analízanse en maior profundidade os mecanismos de atención á cidadanía descritos no artigo 6 da LGCSP.

- **Recibimento, acollida e orientación (artigo 8).**

O recibimento e a acollida á cidadanía teñen por obxecto facilitarlle a axuda e a orientación que precisa no momento inicial da súa visita ou comunicación e, en particular, a relativa á localización de dependencias e formas de acceso aos diferentes órganos de xestión.

- **Información (artigo 9).**

Ten como finalidade facilitarlle á cidadanía os datos necesarios para coñecer a organización e competencias incluídas dentro do sector público autonómico, así como proporcionar e ofrecer a axuda que requira sobre procedementos, trámites, requirimentos e documentación precisa para poder presentar solicitudes, escritos e comunicacións.

A información que se facilite deberá ser clara, sucinta e de sinxela comprensión para a cidadanía e estará a disposición das persoas con discapacidade nunha modalidade fornecida por medios ou en formatos adecuados, de maneira que resulte accesible e comprensible. Con carácter xeral, ofrecerase de modo inmediato, agás que pola natureza e complexidade da petición esta non poida



ser atendida no momento en que se solicite, caso no que se facilitará con posterioridade, nun prazo máximo de quince días, por calquera dos medios habilitados ao efecto.

Regulamentariamente determinarase a articulación dos instrumentos que garantan a súa difusión.

Esta regulación tense realizado a través do Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia, polo que se analiza en maior profundidade no apartado 2 deste tema.

	Información xeral (artigo 11)	Información particular (artigo 12)
Concepto	É aquela que versa sobre os servizos públicos autonómicos, a estrutura organizativa e o ámbito competencial do sector público autonómico; sobre a guía de procedementos e servizos como sistema que contén o catálogo dos diferentes procedementos e servizos, os seus trámites, modelos, documentos asociados e a información sobre eles en xeral, así como sobre 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	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.
A quen se facilita	A información xeral facilitaráselle á cidadanía sen esixir para isto a acreditación de lexitimación ningunha.	Só poderá ser facilitada ás persoas que teñan a condición de interesadas en cada procedemento ou a quen exerza a súa representación legal.
Quen a proporciona	Será proporcionada polo conxunto dos órganos, servizos e unidades que conforman o sistema único de rexistro, baixo a dirección da secretaría xeral técnica competente e a coordinación da dirección xeral competente en materia de avaliación da reforma administrativa, nos termos establecidos regulamentariamente.	Será proporcionada polos órganos, servizos e unidades de xestión dos ámbitos competenciais específicos.

○ **Recepción e rexistro de documentos (artigo 13).**

Ten por obxecto a recepción de solicitudes, escritos, comunicacións, e dos documentos que os acompañen, así como o rexistro de solicitudes, escritos e comunicacións e a súa remisión aos órganos, servizos ou unidades destinatarios nos termos previstos regulamentariamente.

○ **Suxestións (artigo 14).**

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.



○ Queixas (artigo 15.1 e 15.2).

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, que contribúan a incrementar os parámetros de eficacia, eficiencia e calidade na prestación, así como a promover un mellor grao de cumprimento dos compromisos adquiridos asociados aos ditos servizos.

As queixas formuladas segundo o disposto no parágrafo anterior non terán en ningún caso carácter ou natureza de recurso administrativo ou de reclamación previa á vía xudicial civil ou laboral.

A presentación destas queixas por parte da cidadanía será, en todo caso, compatible coa presentación de queixas ante o Valedor do Pobo, nos termos previstos na súa lei reguladora. Así mesmo, a Oficina de Defensa de Persoas Usuarias dos Servizos Públicos remitirá ao Valedor do Pobo semestralmente un informe en relación coas suxestións e queixas recibidas relativas ao funcionamento dos servizos do sector público autonómico.

A información sobre o procedemento de suxestións e queixas será clara, sinxela e plenamente accesible á cidadanía que, durante a formulación da suxestión ou queixa, poderá ser asistida, para o exercicio deste dereito, ben polo persoal das oficinas de rexistro, no caso da presentación presencial, ou ben a través dos teléfonos de información, noutro caso (artigo 16.1). Sen prexuízo do disposto no artigo 48 da LGCSP, o procedemento para a presentación e tramitación de suxestións e queixas desenvolverase regulamentariamente (artigo 16.4).

Esta regulación tense realizado a través do Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia, polo que se analiza en maior profundidade no apartado 2 deste tema.

IV. Cita previa (artigo 17).

Poderá establecerse un sistema de cita previa nos órganos, servizos e unidades nos que se preste un servizo específico de asistencia ou consulta que requira unha especial atención a cada persoa. A cita previa poderá concertarse presencial, telefónica ou telematicamente.

No caso da rede de oficinas de emprego da Xunta de Galicia, existe un sistema de cita previa implantado que permite concertar unha cita a través do Portal de Emprego da Xunta de Galicia, do teléfono 012 ou de xeito presencial na oficina de emprego na que se queira realizar a atención.



1.3 Xestión, avaliación e supervisión da calidade nos servizos públicos

O Título II da LGCSP dedícase integramente á xestión, avaliación e supervisión da calidade dos servizos públicos, establecendo como liñas principais que:

- A Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades instrumentais do sector público autonómico promoverán as actuacións necesarias que permitan consolidar unha cultura organizativa de **xestión da calidade** que avance na mellora continua dos servizos públicos que prestan, garantirán e fomentarán a participación da cidadanía e integrarán as súas necesidades e expectativas na planificación e programación das súas políticas públicas (artigo 19).
- A política de xestión da calidade da Comunidade Autónoma de Galicia concretarase a través dun **plan xeral plurianual de mellora da calidade dos servizos** do sector público autonómico de Galicia, que será aprobado polo Consello da Xunta de Galicia por proposta da consellaría competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos (artigo 20).
- A Xunta de Galicia impulsará accións encamiñadas a coñecer e **analizar a opinión, a calidade percibida e o grao de satisfacción** da cidadanía sobre os servizos públicos prestados tanto nos supostos de xestión directa como indirecta; isto inclúe a realización periódica de estudos de análise de demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias (artigo 21).
- Igualmente, a Xunta de Galicia incorporará dentro dos seus plans de formación o desenvolvemento, accións divulgativas e formativas que faciliten os coñecementos, **capacitación e perfeccionamento das habilidades do persoal empregado público** na xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos (artigo 22).
- Tamén **avaliará a calidade** das políticas públicas que se deseñen e os servizos públicos prestados coa finalidade de obter información obxectiva e sistemática, identificar áreas de mellora e planificar e implementar iniciativas para mellorar a calidade dos servizos públicos autonómicos. As modalidades para realizar esta avaliación serán a autoavaliación por parte dos órganos responsables das políticas públicas ou a prestación dos servizos e a avaliación por parte da Consellaría competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos (artigo 23).
- Créase o **Barómetro da calidade dos servizos públicos** como un sitio web específico de información sobre a xestión e a avaliación da calidade dos servizos públicos do sector público autonómico de Galicia que permitirá dar a



coñecer a opinión e a satisfacción da cidadanía en relación coa calidade dos servizos públicos prestados polo sector público autonómico (artigo 24.1). O Barómetro incorporará e divulgará, como mínimo, información relativa aos aspectos definidos no artigo 24.2.

Na actualidade, o Barómetro da calidade dos servizos públicos de Galicia está accesible a través do Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia.

- 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. A dita oficina funcionará como un sistema homoxéneo para a recepción, tramitación e xestión das suxestións e queixas respecto de cuestións relativas a dereitos e obrigas das persoas usuarias e ao seu estatuto (artigo 25).
- Co obxectivo de mellorar a calidade dos servizos públicos, acadar unha maior racionalización e normalización na tramitación de procedementos administrativos e na xestión da prestación de servizos públicos, así como facilitar a eficiencia e a eficacia no labor do persoal empregado público, os órganos da Administración xeral da Comunidade Autónoma e do sector público autonómico elaborarán, dentro do ámbito das súas competencias (artigo 26):

Manuais de procedementos

Instrumentos de referencia para a definición escrita, análise, revisión e normalización na tramitación dos procedementos administrativos e da prestación dos servizos públicos por parte dos empregados públicos.

Manuais de acollida

Instrumentos de orientación e integración do persoal de novo ingreso en relación cos obxectivos, normativa, procedementos e funcións na estrutura organizativa da Xunta de Galicia.

- Dentro deste Título II, o Capítulo III dedícase ás actuacións de auditoría e avaliación da calidade dos servizos públicos (artigos 29 a 32).

1.4 Calidade na prestación dos servizos públicos

O Título III da LGCSP dedícase á calidade na prestación dos servizos públicos, que o artigo 33 define como actividades de prestación que a Administración xeral da Comunidade Autónoma e as súas entidades públicas instrumentais, no exercicio das súas competencias, asumen como propias e poñen, baixo a súa responsabilidade, á disposición da cidadanía.

As previsións deste título aplicaranse aínda que non exista unha declaración formal de servizo público e con independencia do réxime que se utilice para a súa prestación,



e serán aplicables tanto aos servizos públicos que se xestionen de forma directa a través de encomenda realizada a entidades instrumentais pertencentes ao sector público autonómico, como ás actividades de prestación que realicen as entidades instrumentais de natureza non pública pertencentes ao sector público autonómico cando non respondan a unha encomenda previa realizada pola Administración xeral ou polas súas entidades públicas instrumentais.

Quedan excluídas da regulación do presente título as actividades empresariais que o sector público autonómico realice, en virtude da iniciativa pública, na actividade económica en condicións de mercado e en concorrencia cos/coas particulares (artigo 33.4).

A continuación, analízanse as liñas principais do Título III.

I. Potestade autoorganizatoria (artigo 34).

A Xunta de Galicia, dentro do marco constitucional e estatutario, terá plena potestade para constituír, organizar e modificar os servizos públicos da súa competencia, incluídas as reorganizacións que resulten no exercicio desta potestade.

As condicións para o establecemento do réxime xurídico do servizo público están reguladas no artigo 35.

II. Modalidades de xestión dos servizos públicos (artigo 36).

- Xestión directa do servizo público a través da Administración xeral da Comunidade Autónoma.
- Xestión directa do servizo público a través dun medio instrumental do sector público autonómico.
- Xestión indirecta do servizo público mediante contrato. Só se poderán xestionar a través desta modalidade aqueles servizos que sexan susceptibles de explotación por parte de particulares e que non impliquen o exercicio da autoridade inherente aos poderes públicos.
- Coxestión do servizo público en colaboración con outra administración pública.

A natureza das relacións coas persoas usuarias nas distintas modalidades de xestión regúlase no artigo 37.

III. Estatuto xeral das persoas usuarias: Carta Galega dos Servizos Públicos (artigo 38).

Todas as persoas usuarias dos servizos públicos autonómicos, con independencia da modalidade en que se presten, terán os mesmos dereitos en relación coa prestación do servizo público.



En particular, terán **dereito**:

- A ser admitidas ao servizo e a esixir a prestación dos servizos públicos cando reúnan os requisitos establecidos no ordenamento xurídico e na regulamentación do servizo para ser beneficiarias das súas prestacións.
- A recibir as prestacións en que consiste o servizo público nas condicións de continuidade, regularidade e calidade estipuladas no seu réxime xurídico, con pleno respecto aos principios de universalidade, igualdade e non discriminación.
- A utilizar e a ser atendidas, segundo a súa escolla, na lingua galega ou castelá nas súas relacións orais e escritas co prestador do servizo.

A estes efectos, tanto nos supostos de xestión directa como indirecta, adoptaranse as medidas organizativas do servizo necesarias para a garantía deste dereito. O galego será a lingua de uso normal e preferente en todas as actividades relacionadas coa organización e prestación dos servizos públicos.

- A ser tratadas con deferencia e respecto no marco da prestación do servizo público de que se trate.
- A acceder a toda a información que sexa precisa para formular queixas ou reclamacións sobre a prestación do servizo, de acordo co disposto na lexislación reguladora da transparencia administrativa.
- A presentar suxestións e queixas sobre o funcionamento do servizo, que deberán ser contestadas de forma motivada e individual.
- A obter copia selada de todos os documentos que, en relación coa prestación do servizo, presenten nas súas oficinas.
- A esixir da Administración o exercicio das súas facultades de inspección, control e, se for o caso, sanción para garantir o bo funcionamento do servizo, garantir e regular a prestación deste e emendar calquera irregularidade na súa prestación.

E serán **obrigas** das persoas usuarias dos servizos públicos:

- A aboar, de ser o caso, a contraprestación económica comprendida nas tarifas aprobadas.
- A tratar con respecto e coidado as instalacións nas que se preste o servizo e os bens utilizados na súa prestación.
- A tratar con deferencia e respecto o resto das persoas usuarias, así como o persoal que preste o servizo.



- A realizar un uso non abusivo dos servizos.

Entenderase que unha persoa fai un uso abusivo cando a súa conduta obstaculice de maneira irracional, desproporcionada e evidente o bo funcionamento do servizo, ocasionando un prexuízo ao resto das persoas usuarias, á administración titular do servizo público e, no seu caso, ao prestador.

O incumprimento das obrigas citadas no apartado anterior facultará ao prestador do servizo ou ao seu persoal debidamente autorizado ou acreditado para non admitir a persoa usuaria á prestación do servizo ou para a súa denegación, sen prexuízo da posibilidade da imposición das sancións previstas nas leis sectoriais que regulen determinados servizos.

IV. As cartas de servizos (artigos 42 e 43).

As cartas de servizos son os instrumentos de xestión de calidade de servizos públicos, impresos ou electrónicos, a través dos cales os distintos órganos, servizos e unidades do sector público autonómico de Galicia informan á cidadanía ou ás persoas usuarias dos servizos públicos que xestionan das condicións en que se prestan, dos compromisos de calidade asumidos e dos dereitos das persoas usuarias en relación cos servizos públicos. Non terán o carácter de disposicións normativas e non xerarán efectos xurídicos vinculantes (artigo 42.1 e 42.2).

O seu **contido mínimo** será o seguinte (artigo 42.3):

- Información identificativa dos servizos públicos.
- Órganos responsables da súa prestación.
- Dereitos das persoas usuarias sobre eses servizos.
- Medidas que aseguren a igualdade de xénero no acceso e prestación do servizo público de que se trate.
- Formas de colaboración ou participación da cidadanía e persoas usuarias.
- Niveis estándar e compromisos de calidade aos que se axustará a prestación dos servizos, de conformidade coas previsións do artigo 23.3 da LGCSP.
- Indicadores de avaliación da calidade e do grao de cumprimento dos compromisos asumidos.
- Formas de presentación das queixas e suxestións por parte das persoas usuarias dos servizos públicos.

As cartas de servizos serán aprobadas por orde do titular da consellería de que dependa o órgano, servizo ou unidade responsable da prestación do servizo público,

logo do informe favorable da consellería competente en materia de xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos (artigo 42.4).

Mediante decreto do Consello da Xunta de Galicia procederase a regular a metodoloxía de elaboración, xestión e actualización das cartas de servizos (artigo 42.5).

Esta regulación realizouse a través do Decreto 97/2020, do 25 de xuño, polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, a avaliación, a supervisión e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia.

As cartas de servizos deberán ser publicadas no DOG, na web institucional e na sede electrónica da Xunta de Galicia, e serán obxecto da máis ampla difusión entre a cidadanía en xeral e as persoas usuarias dos servizos públicos aos que se refire cada carta. Ademais, garantirase a accesibilidade das persoas con discapacidade mediante a súa difusión a través de soportes adaptados (artigo 43.1).

O órgano competente en materia de xestión e avaliación da calidade dos servizos públicos velará pola harmonización das cartas de servizos ao tempo que constituirá un rexistro delas. Do mesmo xeito, levará a cabo o seguimento e a revisión continua do grao de cumprimento dos compromisos asumidos e do grao de satisfacción que teñen as persoas usuarias respecto dos servizos públicos obxecto das cartas de servizos (artigo 43.2).

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

En desenvolvemento da Lei 1/2015, do 1 de abril, e máis concretamente do Capítulo I do seu Título I, ditouse o decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia para regular os distintos mecanismos de atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.

Este 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 LGCSP (artigo 1).

O artigo 2 regula o seu **ámbito de aplicación**: as disposicións deste 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.



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.

2.1 Atención á cidadanía. Sistema integrado de atención á cidadanía da Xunta de Galicia

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.

Para estes efectos, o Sistema integrado de atención á cidadanía terá as seguintes funcións (artigo 4.2):

- 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.
- 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.
- Orientar, segundo a normativa vixente, sobre os requisitos técnicos e xurídicos que deban conter as solicitudes ou actuacións que a cidadanía pretenda realizar.
- 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.
- Informar e orientar sobre o acceso e a tramitación do procedemento de presentación de suxestións e/ou queixas, así como facilitar a súa tramitación.
- Informar e orientar sobre o acceso e a tramitación electrónica dos procedementos administrativos.
- E, en xeral, a orientación e atención á cidadanía no exercicio dos seus dereitos e no cumprimento das súas obrigas.



2.2 Información á cidadanía: información xeral e particular

I. Información xeral (artigo 6).

A información xeral, conforme á definición presentada no apartado 1.2, comprenderá información sobre:

- A estrutura organizativa e o ámbito competencial, incluíndo o directorio dos órganos, servizos e unidades, así como os seus horarios.
- 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.
- 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.
- As convocatorias de ofertas públicas de emprego do sector público autonómico e o seguimento do proceso.
- 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.
- Os pregos de condicións que rexen as contratacións do sector público autonómico.
- 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.

Esta información xeral facilitarase á cidadanía sen esixir para isto a acreditación de ningunha lexitimación, e 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.

II. Información particular (artigo 7).

A información particular, que como se ten indicado con anterioridade 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, 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. A información particular será proporcionada polos órganos, servizos e unidades de xestión dos ámbitos competenciais específicos.

III. Modalidades de solicitude de información (artigo 8).

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:

- **Electrónica:** a través dos modelos normalizados que figuran como anexos I e II no propio decreto, dispoñibles na sede electrónica, e a través do Portal de Transparencia e Goberno Aberto.
- **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 transcribira e remitirállelo aos órganos, servizos e unidades de xestión dos ámbitos competenciais específicos.

- **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 con anterioridade.
- Por **calquera outra prevista na normativa** reguladora do procedemento administrativo.

2.3 Suxestións e queixas

A regulación das suxestións e queixas realizada polo Decreto 129/2016 establece como aspectos máis relevantes que:



- 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 (artigo 14.1).
- 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 (artigo 14.2).

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.

- Non terán a consideración de queixas (artigo 14.3):
 - 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.
 - Solicitudes presentadas ao amparo da normativa reguladora do dereito de petición.
 - Queixas que formulen as autoridades ou o persoal empregado público no marco da súa relación de prestación de servizos no sector público autonómico.
 - Comentarios negativos que poidan chegar á Administración a través das redes sociais. No entanto, neste caso a Administración poderá informar á cidadanía das distintas canles a través das que poderá formular unha suxestión de mellora ou queixa.
- 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 (artigo 15.1).

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 (artigo 15.2).

- A cidadanía poderá presentar suxestións ou queixas a través das modalidades previstas para a atención á cidadanía: electrónica, telefónica, presencial ou calquera outra que estea prevista na normativa reguladora do procedemento administrativo, segundo establece o artigo 16.
- A tramitación das suxestións e queixas realizarase a través da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos do sector público autonómico do xeito establecido no artigo 17.
- Se o escrito en que se formule a suxestión ou queixa non reúne os requisitos establecidos no artigo 17 do decreto, requirirase á persoa interesada para que, nun prazo de 10 días, emende a deficiencia advertida. De non facelo, se considerará que desistiu e se procederá ao seu arquivo (artigo 18.1).

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 notificaránselle estas circunstancias á persoa interesada e arquivaranse estas (artigo 18.2).

Se, comprobadas as suxestións e queixas formuladas, resulta que estas están fóra do ámbito de aplicación do decreto (artigo 2), daráselle traslado delas ao órgano, organismo ou entidade correspondente, no suposto de coñecerse, comunicárase tal circunstancia á persoa interesada e arquivárase a solicitude (artigo 18.3).

- 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 (artigo 19.1).
- 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 (artigo 20.1).

- A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos 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, cos contidos mínimos establecidos no artigo 21.
- O resultado da avaliación anual das suxestións e queixas indicado no artigo 21 deberase ter en conta a efectos da mellora continua da calidade dos servizos públicos (artigo 22.1).
- A Oficina de Defensa de 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, previo consentimento das persoas que formulan ditas suxestións (artigo 23).



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
EMPREGO, COMERCIO
E EMIGRACIÓN