

Proyecto de Decreto... /2016, de de ... por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

El artículo 4.2 de la Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril, del Estatuto de autonomía de Galicia, establece que los poderes públicos deberán facilitar la participación de todos los gallegos en la vida política, económica, cultural y social. Este derecho de participación va íntimamente ligado al principio de eficacia de las administraciones públicas, emanante del artículo 103 de la Constitución española y asumido como propio por la Administración pública gallega en el artículo 39 del Estatuto de autonomía.

Las medidas de calidad en la Administración autonómica gallega tuvieron su inicio con el Decreto 148/2004, de 1 de julio, sobre cartas de servicios y Observatorio de Calidad. Este decreto incorporaba como anexo una carta general de servicios de la Xunta de Galicia que expresaba una voluntad de avance en el establecimiento de una Administración más eficaz, eficiente, transparente, participativa y al servicio de la ciudadanía.

La regulación de la atención a la ciudadanía y el tratamiento de las sugerencias y quejas estaba hasta ahora en el Decreto 164/2005, de 16 de junio, un decreto que cuenta con más de diez años, un tiempo en el que toda la interacción entre Administración y ciudadanos ha cambiado de manera sustancial.

El artículo 4 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, consagra como otro de los principios fundamentales de la organización administrativa autonómica el de proximidad a la ciudadanía.

Por otra parte, el artículo 7 de la Ley orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, y de la Ley 2/2011, de 16 de junio, de disciplina presupuestaria y sostenibilidad financiera de Galicia, hacen referencia a una gestión de los servicios públicos orientada a la eficacia, la eficiencia, la economía y la calidad.

La reciente Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, estableció los derechos que garantizan la eficacia de la participación de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración autonómica y que redundan en la mejora de la calidad de esta

última. Supuso, además, la configuración de un sistema integrado de atención a la ciudadanía para garantizar, a través de un servicio multicanal, el derecho de la ciudadanía a recibir de la Administración la información que precisa y la elevación a rango de ley del derecho a presentar sugerencias y quejas en el sector público autonómico.

En desarrollo de dicha Ley 1/2015, de 1 de abril, y más concretamente del capítulo I de su título I, se hace necesario dictar el presente decreto para regular los distintos mecanismos de atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia. Con él se pretende conseguir una relación más próxima y sencilla con la ciudadanía y una mayor calidad en la prestación de los servicios públicos, agilizar el procedimiento de respuesta, que debe ser claro, sencillo y transparente, y optimizar recursos disponibles.

Asimismo, incorpora el impulso del empleo de los medios electrónicos para el desarrollo de las actuaciones administrativas en relación con la atención a la ciudadanía, y en especial con las personas con discapacidad, poniendo a su disposición los medios y/o formatos adecuados de manera que resulten accesibles y comprensibles, garantizando de este modo las prescripciones del artículo 37 de la Ley 10/2014, de 3 de diciembre, relativas a la accesibilidad universal de cualquier persona en sus relaciones con la Administración.

Todo ello en un marco general caracterizado por la calidad, la mejora continua de los servicios públicos y el impulso del reconocimiento público a la participación de la ciudadanía.

El presente decreto concreta así el ejercicio de estos derechos en la regulación de la atención a la ciudadanía, que abarca fundamentalmente el acceso a la información y el planteamiento de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

Es preciso, pues, establecer un sistema integrado de atención a la ciudadanía, que contemple los medios presenciales pero también los telefónicos y los electrónicos. Un servicio multicanal que proporcione a la ciudadanía toda aquella información y aquel asesoramiento que necesite.

Así, con este texto se pretende simplificar la burocracia de dos modos: clarificando el sistema de atención a la ciudadanía de la Xunta por las tres vías: presencial, telefónica y electrónica, y unificando el sistema de recepción de

sugerencias y quejas, integrando también las que tienen origen en las empresas encargadas de los servicios prestados por gestión indirecta. En este sentido, el decreto establece la obligación para el contratista de habilitar los mecanismos para la presentación de las mismas, el deber de informar a las personas usuarias y el procedimiento para su tramitación, estando supervisado permanentemente por la Administración.

Con respecto a la estructura, este decreto consta de 24 artículos agrupados en una exposición de motivos, cuatro capítulos, cuatro disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El capítulo I contiene las disposiciones generales para la aplicación de la norma, tales como el objeto y los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

El capítulo II define e indica cuáles son los mecanismos y modalidades de atención a la ciudadanía, así como las funciones del Sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Xunta de Galicia.

El capítulo III regula la información a la ciudadanía como elemento fundamental para que los gallegos y las gallegas puedan tener la información y la orientación para hacer efectiva la exigencia de sus garantías y de su derecho a la participación. Así, se regulan el concepto y los tipos de información, general o particular, los lugares y modalidades disponibles para solicitar la información, la garantía de un plazo de respuesta inmediato o, en todo caso, lo más ágil posible, no superior a 15 días, y sus características, introduciendo la posibilidad de presentar una queja ante la ausencia de respuesta de la solicitud de información o del incumplimiento de los plazos respectivos, como garantía del derecho de la ciudadanía a recibir de la Administración la información que precise.

Aborda, además, este capítulo el papel atribuido a la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la calidad de los servicios públicos, creada por Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 9 de julio de 2015, como órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía y de velar por la mejora continua de la atención a la ciudadanía.

El capítulo IV aborda el análisis de las sugerencias y quejas, las cuales deben servir a la propia Administración como un material de estudio inmejorable para

definir sus prioridades y para orientar su política de mejora de los servicios. En primer lugar, se introducen una serie de definiciones a efectos de clarificar el contenido de este capítulo. A continuación, recoge el deber de la Administración de informar de modo suficiente y adecuado a la ciudadanía que pretenda formular una solicitud o una queja, así como de la existencia de paneles informativos de ayuda a los mismos y, en especial, a las personas con discapacidad. Este capítulo incorpora también la regulación de los lugares y las distintas modalidades de presentación, el contenido mínimo de las sugerencias o quejas, el procedimiento para su tramitación, las causas de inadmisión, la contestación y medidas a adoptar por la Oficina de Defensa de las Personas Usuaras, su seguimiento y control y su incidencia en la mejora continua de los servicios públicos.

Para la formulación de sugerencias y quejas, se pone a disposición de la ciudadanía, a través del presente decreto, una serie de modelos normalizados para su presentación, tanto de modo presencial como a través de medios electrónicos, con el objetivo de facilitar su presentación.

Con el objetivo de incrementar las vías de acceso de la ciudadanía a la Administración gallega, este decreto incorpora como novedad la posibilidad de presentar sugerencias y quejas a través del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía en la Xunta de Galicia (teléfono 012), teniendo la misma consideración y tratamiento que las presentadas por los demás canales habilitados y salvaguardando, en todo caso, la protección de sus datos personales.

Por último, la Oficina de Defensa de las Personas Usuaras de los Servicios Públicos, además de ser la encargada de la tramitaciones de las sugerencias y quejas y de garantizar la adecuada contestación de las mismas, realizará un seguimiento, control y análisis de las mismas para la reutilización de los datos resultantes en los planes de mejora continua de la calidad de los servicios públicos que se aprueben.

Las cuatro disposiciones adicionales atañen, respectivamente, al momento de la entrada en funcionamiento de la Oficina de Defensa de las Personas Usuaras, al compromiso de la Xunta de Galicia de impulsar acciones de sensibilización, divulgación y formación de cara a la mejora de los niveles de atención a la ciudadanía, a la necesaria actualización de los modelos a emplear

por la ciudadanía, a la normativa vigente y a la protección de los datos de carácter personal de la ciudadanía en las relaciones con la Administración que regula el presente decreto.

La disposición transitoria única establece la subsistencia del régimen anterior de sugerencias y quejas en aquellas que hayan sido formuladas con anterioridad a la entrada en vigor del presente decreto.

La disposición derogatoria única especifica la expresa derogación del Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención a la ciudadanía, y el Decreto 38/2009, de 19 de febrero, por el que se modifica el anterior.

Finalmente, las dos disposiciones finales hacen referencia a la habilitación del vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para disponer lo necesario para la aplicación del presente decreto, así como su entrada en vigor.

En virtud de lo anterior, a propuesta del vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Galicia, y previa deliberación del Consello de la Xunta de Galicia en su reunión del día ... de ... de dos mil dieciséis,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto*

1. El presente decreto tiene por objeto la regulación de la atención a la ciudadanía, los instrumentos de difusión de la información a la ciudadanía y el procedimiento para la presentación y tramitación de las sugerencias y quejas en desarrollo de lo previsto en la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Las disposiciones del presente decreto serán de aplicación al sector público autonómico de Galicia, integrado, de conformidad con la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales.
2. Las acciones que se formulen en relación con la actividad de la Administración en los ámbitos relativos a la educación, a la sanidad y a la justicia se regirán por su normativa específica, siendo de aplicación supletoria las previsiones contenidas en el presente decreto.

CAPÍTULO II

Atención a la ciudadanía

Artículo 3. Mecanismos y modalidades de atención a la ciudadanía

1. Los mecanismos de atención a la ciudadanía son, conforme a lo previsto en el artículo 6 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, el recibimiento y la acogida, la orientación, la información, la recepción y el registro de documentos, y la admisión de sugerencias y quejas.
2. La atención a la ciudadanía se prestará por el Sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Xunta de Galicia a través de las modalidades electrónica, telefónica y presencial habilitadas por la Xunta de Galicia según lo previsto en el presente decreto, las cuales cumplirán con los estándares vigentes en materia de accesibilidad.
3. La ciudadanía podrá elegir la modalidad de acceso que mejor se adapte a sus necesidades entre las que se encuentren disponibles.
4. La Xunta de Galicia contará, además, con un servicio de videointerpretación en lenguaje de signos disponible en las modalidades anteriores para garantizar la atención ciudadana a las personas con discapacidad.

Artículo 4. Sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Xunta de Galicia

1. La Xunta de Galicia, a través del Sistema Integrado de atención a la ciudadanía, garantizará la efectiva atención a la ciudadanía, facilitando el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

2. A estos efectos, el Sistema integrado de atención a la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

- a) Facilitar a la ciudadanía información general y orientación sobre las dependencias, centros, servicios, procedimientos administrativos, ayudas, subvenciones y cualquier otra documentación necesaria para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, prestando especial atención a las personas con discapacidad a través de los medios y/o formatos adecuados.
- b) Informar sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos a las personas que tengan la condición de interesadas, así como las personas responsables de su tramitación y resolución.
- c) Orientar, según la normativa vigente, sobre los requisitos técnicos y jurídicos que deban contener las solicitudes o actuaciones que la ciudadanía pretenda realizar.
- d) Informar y orientar sobre el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública al amparo de la legislación vigente en materia de transparencia.
- e) Informar y orientar sobre el procedimiento de presentación de sugerencias y/o quejas, así como facilitar su tramitación.
- f) Informar y orientar sobre la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos y facilitar su acceso.
- g) Y, en general, la orientación y atención a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

CAPÍTULO III

Información a la ciudadanía

Artículo 5. Concepto y tipos de información

1. La información es el mecanismo a través del cual se facilitan a la ciudadanía los datos necesarios para conocer la organización y las competencias del sector público autonómico de Galicia y se proporciona y ofrece la ayuda que aquella requiera sobre los procedimientos administrativos y sus trámites, los requerimientos y la documentación precisa para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
2. La información facilitada en función de su contenido podrá ser de carácter general o particular.

Artículo 6. Información general

1. La información general tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad del sector público autonómico integrado por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales.
2. En concreto, comprenderá información sobre:
 - a) La estructura organizativa y ámbito competencial, incluyendo el directorio de los órganos, servicios y unidades, así como sus horarios.
 - b) La guía de procedimientos y servicios del sector público autonómico, su finalidad, legislación aplicable, requisitos y documentación necesaria para su tramitación, así como el órgano responsable de su gestión, indicando la dirección, el teléfono y los demás medios de comunicación de que se disponga.
 - c) La tramitación electrónica de los procedimientos, indicando la unidad responsable a la que debe dirigirse la solicitud, los documentos necesarios para su tramitación, los plazos, la necesidad de abono de tasas, si fuera necesario, así como los modelos normalizados disponibles.
 - d) Las convocatorias de ofertas de empleo públicas del sector público autonómico y el seguimiento del proceso.
 - e) Las subvenciones y ayudas que convoque la Comunidad Autónoma de Galicia, en las que se incluirán los datos básicos previstos en los

respectivos procedimientos, destacando visiblemente los plazos, los requisitos y los medios de información complementarios, así como la convocatoria y los modelos normalizados.

- f) Los pliegos de condiciones que rigen las contrataciones del sector público autonómico.
- g) En general, cualquier otro dato que la ciudadanía tenga derecho a conocer en su relación con el sector público autonómico en su conjunto o con alguno de sus campos de actuación y que no tuviera el carácter de información particular.

3. La información general se facilitará a la ciudadanía sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

4. La información general será proporcionada por el conjunto de órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro y por el Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía en la Xunta de Galicia (en adelante, teléfono 012).

Además, también estará a disposición de la ciudadanía a través de la web institucional de la Xunta de Galicia y del Portal de transparencia y gobierno abierto.

Artículo 7. Información particular

1. La información particular es aquella que versa sobre el estado o contenido de procedimientos en tramitación o ya finalizados, así como sobre la identificación de las autoridades y personal al servicio del sector público autonómico responsables de su tramitación.

2. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento, o a quien ejerza su representación legal, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, o norma que la sustituya, en los términos establecidos en el artículo 37 de dicha ley, en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 14 de la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

3. La información particular será proporcionada por los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.

Artículo 8. Lugar y forma de solicitud de información

La ciudadanía podrá solicitar información a través de las siguientes modalidades según sus necesidades:

- a) Electrónica: a través de los modelos normalizados que figuran como anexos I y II en el presente decreto, disponibles en la sede electrónica (<https://sede.xunta.es>) y a través del Portal de transparencia y gobierno abierto (<http://transparencia.xunta.gal.xunta.es>)
- b) Telefónica: a través del teléfono 012, sin perjuicio de la existencia de otros teléfonos especializados existentes en otros ámbitos competenciales y cuya relación actualizada estará disponible en el Portal de transparencia y gobierno abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- c) Presencial: dirigiéndose personalmente a los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro, bien para obtener verbalmente información general, bien para presentar las solicitudes de información, general o particular. A estos efectos podrán emplearse los modelos normalizados indicados en el apartado a) del presente artículo.
- d) En cualesquiera otros lugares previstos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

Artículo 9. Características de la información

- 1. La información que se facilite deberá ser clara, sucinta y de sencilla comprensión para la ciudadanía y estará a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad facilitada por los medios y/o formatos adecuados, de manera que resulte accesible y comprensible.
- 2. La Xunta de Galicia impulsará la adopción de sistemas y metodologías que faciliten la comprensión de la información para las personas con discapacidad.
- 3. En todo caso, la información facilitada:

- a) No entrañará una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino que contendrá la determinación de conceptos, informaciones sobre las distintas opciones legales o consistirá en asistir en la cumplimentación de impresos y solicitudes.
- b) No se podrá invocar a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente. No supondrá, en ningún caso, vinculación con los procedimientos administrativos.
- c) No originará derechos ni expectativas de derechos a favor de los solicitantes ni de terceros y tampoco podrá lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados ni de otras personas.

Artículo 10. *Tramitación*

1. Las solicitudes de información se remitirán a los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro en el caso de información general, y a los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos en la materia, en el caso de información particular.
2. Si la información solicitada requiriera realizar una consulta a otro órgano, servicio o unidad administrativa, se le dará traslado, en el plazo máximo de los días desde la recepción de la solicitud, para su contestación en el plazo de cinco días.
3. En el supuesto de que la información solicitada se refiera a servicios públicos prestados mediante gestión indirecta, el órgano administrativo responsable del contrato dará traslado al contratista, en el plazo máximo de dos días desde la recepción de la solicitud, para que responda en el plazo de cinco días al órgano requirente.
4. El plazo para facilitar la información a la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, se ofrecerá, con carácter general, de modo inmediato, salvo que por la naturaleza y complejidad de la petición esta no pueda ser atendida en el momento en que se solicite, caso en el que se facilitará con posterioridad, en un plazo máximo de quince días, por cualquiera de los medios habilitados al efecto.

La notificación será preferentemente electrónica cuando así lo manifieste expresamente el solicitante, respetando en todo caso la modalidad indicada por este y conforme a lo establecido en la normativa de procedimiento administrativo.

5. Si la información solicitada no fuera competencia del sector público autonómico, se dará traslado al órgano competente dando cuenta al solicitante. En caso de tratarse de una solicitud presencial, se indicará al solicitante el órgano al que deberá dirigirse.

6. La ciudadanía podrá conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de su solicitud de información dirigiéndose al órgano competente. Además, si la solicitud fue presentada electrónicamente, también tendrá conocimiento accediendo a la carpeta del ciudadano disponible en la dirección electrónica <https://sede.xunta.es> y, en los restantes supuestos, a través del teléfono 012.

Artículo 11. Ausencia de respuesta o incumplimiento de plazos

En los supuestos de ausencia o incumplimiento reiterado de los plazos de respuesta de las solicitudes de información, tanto general como particular, la ciudadanía podrá presentar la correspondiente queja de conformidad con lo previsto en el capítulo IV del presente decreto.

Artículo 12. Seguimiento y control

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia será el órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía.

2. La Comisión llevará a cabo, asimismo, el seguimiento y control de la prestación del servicio público de información a la ciudadanía. A este fin elaborará un informe anual en el que evaluará, con carácter general, el tratamiento dado a la información, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora y, en particular, se pronunciará sobre:

- La homogeneidad, integridad y actualización de la información ofrecida a la ciudadanía.
- Las líneas de actuación y la efectividad de las medidas implantadas para mejorar el servicio público de información a la ciudadanía.
- La colaboración entre los distintos órganos del sector público autonómico.
- Los contenidos de información ofrecidos a la ciudadanía y sus canales de comunicación.
- Los medios y sistemas para garantizar la accesibilidad a la información a las personas con discapacidad.

3. Este informe se publicará en el Portal de transparencia y gobierno abierto para garantizar su conocimiento, y se tendrá en cuenta al objeto de implantar las mejoras que sean necesarias.

Artículo 13. Mejora continua de la información a la ciudadanía

1. El resultado de la evaluación anual de la información, indicado en el artículo anterior, deberá tenerse en cuenta a efectos de la mejora continua de la información a la ciudadanía.

2. Cuando del análisis de la información facilitada se pongan de manifiesto deficiencias u oportunidades de prestar un mejor servicio, la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que se remitirá a la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación para su seguimiento y control.

3. La Comisión, a la vista de los planes específicos de mejora, podrá diseñar propuestas de mejora de la calidad de carácter global que se incorporarán a los planes generales de mejora del sector público autonómico.

CAPÍTULO IV

Sugerencias y quejas

Artículo 14. *Definiciones*

1. Tendrán la consideración de sugerencias todas aquellas iniciativas y propuestas, presentadas por escrito por cualquier persona física o jurídica, que tengan como finalidad mejorar la organización y/o a calidad de los servicios prestados por el sector público autonómico y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites en su relación con la Administración.

2. Tendrán la consideración de quejas las formulaciones presentadas por escrito, por cualquier persona física o jurídica, relativas a cualquier aspecto de insatisfacción sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el sector público autonómico, especialmente tardanzas, desatenciones o cualquier otra deficiencia en su actuación, que contribuyan a incrementar los parámetros de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Las quejas formuladas según lo dispuesto en el apartado anterior no impiden ni condicionan el ejercicio de cuantos recursos, reclamaciones o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la ciudadanía.

En ningún caso tendrán carácter o naturaleza de recurso administrativo, de reclamación previa a la vía judicial civil o laboral, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente.

3. No tendrán la consideración de quejas:

- a) Las denuncias que pueda presentar la ciudadanía por las posibles irregularidades o infracciones a la legalidad de las que se puedan derivar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la Administración, las cuales darán lugar a las correspondientes investigaciones y actuaciones por los órganos competentes.
- b) Las solicitudes presentadas al amparo de la Ley orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.
- c) Las quejas que formulen las autoridades o los empleados públicos en el marco de su relación de prestación de servicios en el sector público autonómico.

- d) Los comentarios negativos que puedan llegar a la Administración a través de las redes sociales. No obstante, en este caso la Administración podrá informar a la ciudadanía de los distintos canales a través de los que podrá formular una sugerencia de mejora o queja.

Artículo 15. *Información y señalización*

1. La Xunta de Galicia informará a la ciudadanía de los distintos lugares y medios a los que acceder para presentar sugerencias o quejas. La información para su presentación será clara, sencilla y plenamente accesible a la ciudadanía, y contendrá la indicación de que deberá emplear preferentemente los modelos normalizados habilitados para ello.
2. Esta información, así como los modelos normalizados, deberá estar disponible en todos los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro, así como en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, en la web institucional de la Xunta de Galicia, en el Portal de transparencia y gobierno abierto, e incluso a través del teléfono 012.
3. A estos efectos, la Xunta de Galicia podrá disponer, además, de un sistema adecuado y visible de señalización a través de paneles informativos o cualquier otro medio que permita un fácil acceso y conocimiento a la ciudadanía para la presentación de sugerencias o quejas, especialmente adaptado a las personas con discapacidad.
4. La ciudadanía, en el proceso de información y formulación de una sugerencia o queja, será asistida, a efectos de la interpretación de la documentación o para completar debidamente los modelos normalizados, bien por el personal de los órganos, servicios y unidades del Sistema único de registro, en el caso de la presentación presencial, bien a través de los teléfonos de información, en los otros casos.
5. La ciudadanía podrá, además, recabar en cualquier momento información sobre el estado de tramitación de la queja o sugerencia formulada.

Artículo 16. *Lugar y forma de presentación*

1. La ciudadanía podrá presentar sugerencias o quejas a través de las siguientes modalidades según sus necesidades:

- a) Electrónica: a través de los modelos normalizados que figuran como anexos III y IV en el presente decreto, disponibles en la sede electrónica (<https://sede.xunta.es>) y a través del Portal de transparencia y gobierno abierto (<http://transparencia.xunta.gal.xunta.es>).
- b) Telefónica: a través del teléfono 012, facilitando los datos relativos a la sugerencia o queja al operador, previa su identificación. En este supuesto la conversación deberá ser grabada de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal. Posteriormente, el personal operador leerá a la persona interesada lo manifestado en la grabación para su validación, y remitirá a la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos la sugerencia o queja para su tramitación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de este decreto.

Estas solicitudes tendrán la misma consideración y efectos que las presentadas por las demás modalidades.

- c) Presencial: dirigiéndose personalmente a los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro. A estos efectos, podrán emplearse los modelos normalizados indicados en el apartado a) del presente artículo.
- d) En cualesquiera otros lugares previstos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

2. En caso de servicios prestados mediante gestión indirecta, la presentación se realizará a través de aquellos mecanismos y modalidades que el contratista habilite y de los que deberá informar a las personas usuarias. La tramitación de estas sugerencias y quejas se desarrollará según lo regulado en el artículo 20 de este decreto.

3. Las sugerencias o quejas podrán ir acompañadas de la documentación complementaria que sea necesaria en relación con el contenido de las mismas.

Artículo 17. Contenido de las sugerencias o quejas

1. El escrito de presentación deberá indicar como mínimo:

- a) Datos de identificación: nombre y apellidos o razón social, DNI, NIE o NIF de la persona solicitante o representante legal.
- b) Dirección electrónica o postal a efectos de la notificación.
- c) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la sugerencia o queja.
- d) Lugar y fecha.
- e) Firma. En el supuesto de presentación de las sugerencias o quejas a través del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía en la Xunta de Galicia (teléfono 012), tras la grabación de la conversa mantenida se requerirá la conformidad de la persona interesada.
- f) Órgano al que se dirige: Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos.
- g) Documentación complementaria, en su caso.

2. Las personas que formulen sugerencias y quejas en los modelos habilitados recibirán constancia de su presentación por el medio que elijan.

Artículo 18. *Tramitación*

1. El órgano competente en materia de evaluación de la calidad de los servicios públicos actuará funcionalmente como Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos del sector público autonómico, de acuerdo con lo indicado en el artículo 25 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

2. A estos efectos, las sugerencias y quejas que se presenten deberán ir dirigidas a dicha oficina para su tramitación y gestión. Una vez recibidas, se solicitará informe a la Secretaría General de la Presidencia y a las secretarías generales técnicas de las correspondientes consellerías afectadas, que deberán emitirlo en el plazo de quince días, indicando, si es necesario, la propuesta de actuación en relación con la sugerencia o queja formulada.

3. La Oficina comunicará, a través del medio indicado por la persona interesada, la recepción del escrito de la sugerencia o queja con la indicación del estado de tramitación.
4. Una vez recibido el informe anterior, la Oficina dará traslado del mismo al interesado, concediéndole un plazo de diez días para que formule las alegaciones que estime pertinentes.
5. Con base en la documentación recabada, la Oficina emitirá su contestación en el plazo más breve posible, que no excederá de un mes desde la recepción de la sugerencia o queja, y la notificará a la persona interesada por el medio elegido, según la normativa reguladora del procedimiento administrativo.
6. La notificación se realizará preferentemente de forma electrónica cuando así lo manifieste expresamente la persona destinataria. Se respetará, en todo caso, la forma indicada por el interesado, y conforme a lo establecido en la normativa de procedimiento administrativo.
7. La ciudadanía podrá conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o queja dirigiéndose a la Oficina de Defensa de las Personas Usuarías. Además, si la solicitud fue presentada electrónicamente, también tendrá conocimiento accediendo a la carpeta del ciudadano disponible en la dirección electrónica <https://sede.xunta.es> y, en los restantes supuestos, a través del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía en la Xunta de Galicia (teléfono 012).

Artículo 19. *Inadmisión*

1. Si el escrito en el que se formule la sugerencia o queja no reúne los requisitos establecidos en el artículo 17 del presente decreto, el órgano competente para su tramitación requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que, si no lo hiciera, se tendrá por desistido y se procederá a su archivo.
2. No será admitida ninguna sugerencia o queja que se presente de forma anónima o que no permita la identificación de la persona interesada.
3. También podrán inadmitirse aquellas sugerencias y quejas en las que se aprecie inexistencia de la pretensión, falta de fundamento, error o falsedad de

los datos aportados o formulación de modo reiterado. En estos casos, se notificarán estas circunstancias al interesado y se archivarán las mismas.

4. Si, como consecuencia de la comprobación de las sugerencias y quejas formuladas, resulta que estas están fuera del ámbito de aplicación al que se hace referencia en el artículo 2 de este decreto, se dará traslado de las mismas al órgano, organismo o entidad correspondiente, comunicándole tal circunstancia al interesado y se archivará la solicitud.

Artículo 20. Sugerencias y quejas sobre servicios públicos prestados mediante gestión indirecta

1. De conformidad con el artículo 48 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, las personas usuarias de los servicios públicos prestados mediante gestión indirecta podrán formular sugerencias y quejas sobre la prestación del servicio al contratista, que deberá remitirlas al responsable del contrato o bien presentarlas directamente ante este último.

2. El contratista, una vez recibidas, dará cuenta inmediata y, en todo caso, en un plazo máximo que no excederá de cinco días desde su recepción, a la persona responsable del contrato, la cual emitirá una propuesta de actuación en relación con la sugerencia o queja formulada en los diez días siguientes y que será sometida a informe de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos del sector público autonómico.

3. En el supuesto de que sean presentadas directamente ante el responsable del contrato, éste actuará del mismo modo que el indicado en el apartado anterior.

4. Dicha oficina de defensa informará en el plazo de diez días la propuesta de actuación emitida por el responsable del respectivo contrato, a efectos de que proceda a su remisión al órgano de contratación.

Artículo 21. Contestación y medidas a adoptar por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias

1. El informe de contestación emitido por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias deberá ser motivado y contendrá la descripción de la situación producida, la justificación de la misma, las actuaciones realizadas y las

medidas que se vayan a adoptar para atender las demandas o las propuestas formuladas en las sugerencias o quejas, o la imposibilidad de adoptar medidas, informando de los derechos y deberes a quien formuló la queja.

2. Las medidas a adoptar pueden ser, entre otras:

- a) Garantizar una respuesta rápida a la ciudadanía sin necesidad de agotar plazos, personalizada, sencilla y sin tecnicismos, integral de la cuestión formulada y empleando la lengua cooficial solicitada por la persona interesada, en su caso.
- b) Formular una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto lo permita y sea aceptada por la persona interesada.
- c) Garantizar la objetividad a través de una investigación pormenorizada de las circunstancias y hechos que motivaron la sugerencia o queja de la que se derivará la adopción de las oportunas medidas correctoras en el ámbito en el que se detecte la deficiencia.
- d) Proponer la adopción de las correspondientes medidas disciplinarias si se constata la existencia de alguna de las causas legalmente previstas.
- e) Fomentar medidas correctoras innovadoras que garanticen la actuación administrativa si se detecta un mal funcionamiento de un servicio público.
- f) Garantizar la transparencia de las actuaciones manteniendo a las personas interesadas informadas en todo momento del estado de tramitación de sus sugerencias o quejas.
- g) Cualquier otra medida correctora, de carácter general o específico, que redunde en beneficio de la relación entre la ciudadanía y la Administración.

Artículo 22. *Seguimiento y control*

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, la Oficina elaborará un informe anual de gestión en el que se evaluará, con carácter general, el tratamiento dado a las sugerencias y quejas, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora, y en particular:

- Las causas que dieron lugar a las sugerencias y quejas.
- La reiteración y frecuencia con que se formulan.
- La incidencia de las medidas correctoras en la prestación de los servicios públicos.
- La repercusión en los planes de mejora continua.
- El impacto de las medidas en la ciudadanía.

Este informe se publicará en el Portal de transparencia y gobierno abierto para garantizar su conocimiento.

2. Los informes y las recomendaciones de la Oficina los tendrán en cuenta los órganos competentes para realizar las actividades tendentes a desarrollar o implantar las mejoras que sean necesarias.

3. La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos remitirá a la institución Valedor del Pueblo, semestralmente, un informe en el que se recogerán los datos a los que hace referencia el apartado 1 de este artículo.

Artículo 23. Mejora continua de los servicios públicos

1. El resultado de la evaluación anual de las sugerencias y quejas indicado en el artículo anterior se deberá tener en cuenta a efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios públicos.

2. Los datos estadísticos de sugerencias y quejas dirigidas a una unidad no serán considerados exponente negativo de esta. Por el contrario, sí lo será la falta de respuesta o desconsideración hacia las sugerencias y quejas.

3. Cando del análisis de un grupo de sugerencias o quejas se ponga de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la Secretaría General de la Presidencia o la Secretaría General Técnica de la consellería afectada, asistida por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos, promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que se remitirá a dicha oficina.

4. La Oficina, a la vista de los planes específicos de mejora de las diferentes consellerías y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las sugerencias y quejas, diseñará propuestas de mejora de la calidad de carácter global que incorporará a los planes generales de mejora del sector público autonómico.

Artículo 24. *Reconocimiento público*

La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos podrá publicar en la web, como reconocimiento público, las sugerencias cuyo objeto o contenido considere de interés general.

Disposición adicional primera. *Oficina de Defensa de las Personas Usuarias*

La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos del sector público autonómico entrará en funcionamiento a partir de la entrada en vigor de este decreto.

Disposición adicional segunda. *Mejora de los niveles de atención a la ciudadanía*

La Xunta de Galicia promoverá actuaciones y medidas destinadas a la sensibilización, divulgación y formación, orientadas a garantizar la mejora de los niveles de atención a la ciudadanía en el sector público autonómico y, en especial, a las personas con discapacidad. Dichas medidas irán dirigidas especialmente a las personas que ocupan puestos de trabajo en las distintas oficinas que conforman el Sistema único de registro.

Disposición adicional tercera. *Actualización modelos normalizados*

Con el objetivo de mantener adaptados a la normativa vigente los modelos normalizados que figuran como anexos en este decreto, estos podrán ser actualizados en la sede electrónica de la Xunta de Galicia sin necesidad de publicarlos nuevamente en el *Diario Oficial de Galicia*, siempre que la modificación o actualización no suponga una modificación sustancial de estos.

Disposición adicional cuarta. *Protección de datos de carácter personal*

De conformidad con la Ley orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal, los datos personales recogidos en la tramitación de los procedimientos previstos en el presente decreto, cuyo tratamiento y

publicación autoricen las personas interesadas mediante la presentación de las solicitudes, serán incluidos en un fichero denominado «Actividades dirigidas a la ciudadanía» al objeto de gestionar los respectivos procedimientos, así como para informar a las personas interesadas sobre su desarrollo.

El órgano responsable de estos ficheros será, para el procedimiento que figura en los anexos I, III y IV, la Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia y, para el procedimiento del anexo II, la Secretaría General de la Presidencia o Secretaría General Técnica de las correspondientes consellerías de las que dependan los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición se podrán ejercer, ante las respectivas secretarías, mediante el envío de una comunicación.

Disposición transitoria única

La tramitación de las sugerencias y quejas formuladas con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto se regirán por lo dispuesto en el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención a la ciudadanía.

Disposición derogatoria única

Se deroga expresamente el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención a la ciudadanía, el Decreto 38/2009, de 19 de febrero, por el que se modifica el anterior, así como todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo dispuesto en el presente decreto.

Disposición final primera. *Desarrollo normativo*

Se faculta al vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de este decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor*

Este decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Alberto Núñez Feijóo

Presidente

Alfonso Rueda Valenzuela

Vicepresidente y conselleiro de

Presidencia, Administraciones

Públicas y Justicia



XUNTA DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA

ANEXO I

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
INFORMACIÓN GENERAL	PR012A	SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE							
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF	
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NUM	BLOQ	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA		AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD		
TELÉFONO	FAX	TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO				

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fidedigna por cualquiera medio válido en derecho)						
NOMBRE		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE							
Se notifique a:		☐ Persona interesada			☐ Persona representante		
☒ Electrónica a través del Sistema de Notificación Electrónica de Galicia Notific@, https://notifica.xunta.es .							
Para acceder al contenido de una notificación será necesario disponer de uno de los certificados electrónicos reconocidos.							
Al elegir esta modalidad de notificación usted autoriza el alta en el Sistema de Notificación Electrónica de Galicia Notific@.							
Los avisos de la puesta a disposición de la notificación se enviarán al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación.							
TELÉFONO MÓVIL		CORREO ELECTRÓNICO					
☒ Postal (cubrir la dirección postal sólo si es distinta de la indicada anteriormente)							
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NUM	BLOQ	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA		AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD		

INFORMACIÓN SOLICITADA

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa de que los datos personales que facilite en este formulario quedarán registrados en un fichero de titularidad de la Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, con el objeto de gestionar la presente solicitud. La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General Técnica de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia como responsable del fichero, solicitándolo mediante el envío de un correo electrónico a dxara@xunta.gal

(Normas aplicables al procedimiento)

LEGISLACIÓN APLICABLE
Ley 1/2005, del 1 de abril de garantía de los servicios públicos de la buena administración a la ciudadanía. Decreto...., del, por el que se regula la atención a la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de Galicia

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Lugar y fecha

,

de

de

galicia

GOBIERNO
DE GALICIAPRESIDENTE
DE LA XUNTA DE GALICIA
E. LAGOUNIÓN EUROPEA
"Uma maneta de facer Europa"
"O FSE inviste no teu futuro"

SEDE ELECTRÓNICA

Este formulario también se puede presentar electrónicamente en la sede electrónica de la Xunta de Galicia <https://sede.xunta.es>REGISTRO GENERAL DE LA XUNTA DE
GALICIA..... (combo con todas las oficinas de
Registro)



PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
INFORMACIÓN PARTICULAR	PR013A	SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE							
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF	
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NUM	BLOQ	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CÓDIGO POSTAL		PROVINCIA	AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD		
TELÉFONO		FAX	TELÉFONO MÓVIL		CORREO ELECTRÓNICO		

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fidedigna por cualquiera medio válido en derecho)						
NOMBRE		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE							
Se notifique a:							
☐ Persona interesada ☐ Persona representante							
☒ Electrónica a través del Sistema de Notificación Electrónica de Galicia Notific@, https://notifica.xunta.es .							
Para acceder al contenido de una notificación será necesario disponer de uno de los certificados electrónicos reconocidos.							
Al elegir esta modalidad de notificación usted autoriza el alta en el Sistema de Notificación Electrónica de Galicia Notific@.							
Los avisos de la puesta a disposición de la notificación se enviarán al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación.							
TELÉFONO MÓVIL			CORREO ELECTRÓNICO				
☒ Postal (cubrir la dirección postal sólo si es distinta de la indicada anteriormente)							
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NUM	BLOQ	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CÓDIGO POSTAL		PROVINCIA	AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD		

INFORMACIÓN SOLICITADA	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO (si lo conoce)	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (si lo conoce)

DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA
☐
☐
☐
☐

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa de que los datos personales que facilite en este formulario quedarán registrados en un fichero de titularidad de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, con el objeto de gestionar la presente solicitud. La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General Técnica de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia como responsable del fichero, solicitándolo mediante el envío de un correo electrónico a dxara@xunta.gal

LEGISLACIÓN APLICABLE
Ley 1/2005, del 1 de abril de garantía de los servicios públicos de la buena administración a la ciudadanía. Decreto..., del ..., por el que se regula la atención a la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de Galicia

(Cuadro de firma)

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Lugar y fecha

,

de

de

galicia



UNIÓN EUROPEA
"Uma maneira de facer Europa"
"O FSE invista no teu futuro"



SEDE ELECTRÓNICA

Este formulario también se puede presentar electrónicamente en la sede electrónica de la Xunta de Galicia <https://sede.xunta.es>

Secretaría General de la Presidencia/Secretaria General
Técnica de la Consellería de.....



PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
SUGERENCIA	PR001A	SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE							
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF	
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NUM	BLOQ	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CÓDIGO POSTAL		PROVINCIA		AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD	
TELÉFONO		FAX	TELÉFONO MÓVIL		CORREO ELECTRÓNICO		

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fidedigna por cualquiera medio válido en derecho)							
NOMBRE		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF	

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE							
Se notifique a:							
☐ Persona interesada ☐ Persona representante							
☒ Electrónica a través del Sistema de Notificación Electrónica de Galicia Notific@, https://notifica.xunta.es .							
Para acceder al contenido de una notificación será necesario disponer de uno de los certificados electrónicos reconocidos.							
Al elegir esta modalidad de notificación usted autoriza el alta en el Sistema de Notificación Electrónica de Galicia Notific@.							
Los avisos de la puesta a disposición de la notificación se enviarán al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación.							
TELÉFONO MÓVIL				CORREO ELECTRÓNICO			
☒ Postal (cubrir la dirección postal sólo si es distinta de la indicada anteriormente)							
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NUM	BLOQ	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CÓDIGO POSTAL		PROVINCIA		AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD	

UNIDAD OBJETO DE LA SUGERENCIA:	

TEXTO DE LA SUGERENCIA:

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO (si fuese el caso)	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (si fuese el caso)

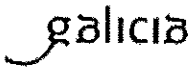
DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa de que los datos personales que facilite en este formulario quedarán registrados en un fichero de titularidad de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, con el objeto de gestionar la presente sugerencia. La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General Técnica de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia como responsable del fichero, solicitándolo mediante el envío de un correo electrónico a dxara@xunta.gal

LEGISLACIÓN APLICABLE
Ley 1/2005, del 1 de abril de garantía de los servicios públicos de la buena administración a la ciudadanía. Decreto...., del, por el que se regula <i>la atención a la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de Galicia</i>

(Cuadro de firma)

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE						
Lugar y fecha						
<table border="1"> <tr> <td> </td> <td>,</td> <td>de</td> <td> </td> <td>de</td> <td> </td> </tr> </table>		,	de		de	
	,	de		de		

	  	UNIÓN EUROPEA "Unita maneira de facer Europa" "O FSE inviste no teu futuro"
---	--	--

 SEDE ELECTRÓNICA Este formulario también se puede presentar electrónicamente en la sede electrónica de la Xunta de Galicia <https://sede.xunta.es>

Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa
Oficina de defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos.



PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
QUEJA	PR002A	SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF	
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NUM	BLOQ	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA		AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD		
TELÉFONO	FAX	TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO				

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fidedigna por cualquiera medio válido en derecho)

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF
--------	-----------------	------------------	-----

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE

Se notifique a: ☒ Persona interesada ☐ Persona representante☒ Electrónica a través del Sistema de Notificación Electrónica de Galicia Notific@, <https://notifica.xunta.es>.

Para acceder al contenido de una notificación será necesario disponer de uno de los certificados electrónicos reconocidos.

Al elegir esta modalidad de notificación usted autoriza el alta en el Sistema de Notificación Electrónica de Galicia Notific@.

Los avisos de la puesta a disposición de la notificación se enviarán al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación.

TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO
----------------	--------------------

☒ Postal (cubrir la dirección postal sólo si es distinta de la indicada anteriormente)

TIPO	NOMBRE DE LA VÍA	NUM	BLOQ	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR	
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD		

UNIDAD OBJETO DE LA QUEJA:

TEXTO DE LA QUEJA:

--

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO (si fuese el caso)	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (si fuese el caso)

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa de que los datos personales que facilite en este formulario quedarán registrados en un fichero de titularidad de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, con el objeto de gestionar la presente queja. La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General Técnica de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia como responsable del fichero, solicitándolo mediante el envío de un correo electrónico a dxara@xunta.gal

LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 17/2005, del 1 de abril de garantía de los servicios públicos de la buena administración a la ciudadanía.
Decreto....., del, por el que se regula *la atención a la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de Galicia*

(Cuadro de firma)

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE

--

Lugar y fecha

	,	de	de	
--	---	----	----	--

	   UNIÓN EUROPEA <i>"Uma maneira de facer Europa"</i> <i>"O FSE inviste no teu futuro"</i>
---	---



SEDE ELECTRÓNICA

Este formulario también se puede presentar electrónicamente en la sede electrónica de la Xunta de Galicia <https://sede.xunta.es>

Dirección General de Evaluación y Reforma
Administrativa.
Oficina de defensa de las Personas Usuarias de los
Servicios Públicos.