

INFORME DE LEGALIDAD SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO DE GALICIA.

Esta Secretaría General Técnica de conformidad con el artículo 43.2 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y el sector público autonómico de Galicia, en relación con el Proyecto de Decreto por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia, emite el siguiente:

INFORME

1. Marco normativo y competencial

La Ley Orgánica 1/1981, del 6 de abril, del Estatuto de Autonomía de Galicia establece en su artículo 4.2 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 del artículo 103 de la Constitución española y asumido como propio por la Administración pública gallega en el artículo 39 del Estatuto de Autonomía.

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, tiempo en el que la interacción entre la administración y los ciudadanos ha cambiado de forma sustancial.

2. Necesidad y oportunidad

La finalidad de este decreto es 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, del 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.



Con este texto se pretende simplificar la burocracia, clarificando el sistema de atención a la ciudadanía por tres vías: presencial, telefónica y electrónica, unificando el sistema de recepción de sugerencias y quejas e integrando también las que tengan origen en las empresas encargadas de los servicios prestados por gestión indirecta.

Las primeras medidas de calidad en la administración autonómica gallega se tomaron 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 proximidad a la ciudadanía es uno de los principios fundamentales de la organización administrativa autonómica consagrado en 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.

Se incorpora el impulso 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, garantizando de este modo las prescripciones del artículo 37 de la Ley 10/20014, de 3 de diciembre, relativas a la accesibilidad universal de cualquier persona en sus relaciones con la Administración.

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, por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales.

3. Tramitación

Por lo que respecta a la instrucción en la elaboración del proyecto normativo, esta se acomodó al procedimiento legal y a las prescripciones contenidas en los artículos 40 a 44 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y

funcionamiento de la Administración general y el sector público autonómico de Galicia.

Así, el centro directivo impulsor remitió a la Subdirección General de Régimen Jurídico el borrador de la disposición acompañado de los siguientes documentos:

- Una memoria justificativa/económica (artículo 41.2.a y 41.2.b) de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre).
- Una tabla de vigencias (artículo 41.2.d de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre).

Consta en el expediente el acuerdo de inicio del procedimiento de elaboración del decreto firmado por la persona titular de la Vicepresidencia y Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (artículo 41.1 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre).

Una vez recibida la documentación y después de su estudio, el Servicio Técnico-Jurídico de la Subdirección General de Régimen Jurídico, elaboró el preceptivo informe y obtuvo la aprobación inicial del anteproyecto como proyecto por la persona titular de la Vicepresidencia y Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (artículos 41.2 c) y 41.3 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre).

Una vez aprobada inicialmente la disposición como proyecto, este se publicó en la página web de la Consejería, en la relación de los procedimientos de elaboración de disposiciones administrativas de carácter general que estén en curso, indicando su objeto y estado de tramitación, así como la posibilidad que tienen las personas de remitir sugerencias y la forma de hacerlo (artículo 9 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno y artículo 41.4 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre).

Así mismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.3 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, dado que el proyecto afecta a los derechos o intereses legítimos de determinados grupos, el órgano tramitador, el Servicio Técnico

Jurídico, sometió el proyecto a la audiencia de las siguientes entidades: autismo Galicia, COGAMI, Down Galicia, FADEMGA, FAGAL, FEADES, FEGADACE, CERMI, FAXPG, ASPACE GALICIA, así como del resto de Consejerías de la Xunta de Galicia.

Consta en el expediente el informe de la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa de 7 de julio de 2016 sobre las alegaciones formuladas durante los trámites de audiencia y exposición pública. Se recibieron alegaciones de las siguientes entidades: Presidencia de la Xunta de Galicia, Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia, Consejería de Infraestructuras y Vivienda, Consejería de Política Social, Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Galicia, Federación Gallega de Asociaciones en favor de las personas con discapacidad intelectual o desarrollo, Federación Gallega de Asociaciones Gallegas de Familiares de Alzheimer y otras demencias, ASPACE Galicia, Autismo de Galicia, ONCE.

Posteriormente el Servicio Técnico-Jurídico solicitó los informes de los órganos y unidades administrativas que debían pronunciarse sobre el texto del proyecto.

Fue necesario solicitar un informe económico -financiero de la Dirección General de Planificación y Presupuestos y un informe sobre las cuestiones de legalidad y técnica normativa de la Asesoría Jurídica General.

Dado que se regulan procedimientos a instancia de parte, fue necesario solicitar el informe emitido conjuntamente por los órganos con competencias horizontales en materia de administración electrónica y simplificación de procedimientos administrativos de la Xunta de Galicia, a tenor de lo preceptuado en el artículo 6 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de racionalización del sector público autonómico.

Al tratarse de una disposición administrativa de carácter general que pudiera tener repercusiones en cuestiones de género al amparo del artículo 8 de la Ley 7/2004,

de 16 de julio, gallega para la igualdad entre hombres y mujeres y del artículo 42.2 de la Ley 16/2010, del 17 de diciembre, fue necesario solicitar un informe sobre su impacto de género.

El 5 de julio de 2016 la Dirección General de Planificación y Presupuestos emitió informe favorable sobre el proyecto de decreto.

El 10 de junio de 2016 la Secretaría General de Igualdad emitió el preceptivo informe sobre el proyecto de decreto.

Con fecha 11 de julio de 2016 se emite el informe conjunto de la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa y de la AMTEGA.

Finalmente, el 29 de julio de 2016 la Asesoría Jurídica emitió el correspondiente informe en el que realizan una serie de observaciones, tanto de técnica normativa como respecto al contenido del articulado.

Desde la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa, y con el fin de adecuarse al informe de la Asesoría Jurídica, se remite el texto del Proyecto de Decreto adaptado a tal informe.

4. Legalidad

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 3/2014, de 24 de abril, del Consejo Consultivo de Galicia y de conformidad con el artículo 43.2 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, el proyecto se someterá a informe del Consejo Consultivo de Galicia previo a su aprobación definitiva por la persona titular de la Vicepresidencia y Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia.

A continuación, el proyecto se someterá a la Comisión de Secretarios Generales previamente a su aprobación por el Consejo de la Xunta de Galicia, de conformidad con dicho artículo 43 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre.



De acuerdo con lo indicado, y después de la propuesta elevada por la Subdirección General de Régimen Jurídico, se considera que este proyecto de decreto reúne las condiciones esenciales para su aplicación y efectividad por lo que se informa favorablemente sobre el mismo.

Santiago de Compostela, 29 de julio de 2016

La secretaria general técnica de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia

Beatriz Cuiña Barja