



INFORME DE LEGALIDADE SOBRE O PROXECTO DE DECRETO POLO QUE SE REGULAN OS INSTRUMENTOS PARA A AVALIACIÓN E A MELLORA DA CALIDADE NO SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO DE GALICIA

Esta Secretaría Xeral Técnica, de conformidade co establecido no artigo 43.2 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e o sector público autonómico de Galicia, e logo de examinar o *“Proxecto de Decreto polo que se regulan os instrumentos para a avaliación e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia”*, emite o seguinte,

INFORME

1. Marco normativo e competencial

Os artigos 9.2 da Constitución española e 4.2 do Estatuto de autonomía para Galicia animan aos poderes públicos a facilitar a participación de todos os cidadáns na vida política, económica, cultural e social. Este dereito implica non só o establecido no artigo 23 da Carta Magna como dereito de participación cidadá e de acceso a funcións e cargos públicos, senón tamén coñecer como se xestionan con obxectividade os intereses xerais de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, establecidos no artigo 103 da Constitución, e a participar activamente neste proceso.

As medidas de calidade na Administración autonómica galega tiveron o seu inicio de forma pioneira co Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e Observatorio de Calidade. Este decreto incorporaba unha carta xeral de servizos da Xunta de Galicia que expresaba unha vontade de avance no establecemento dunha administración máis eficaz, eficiente, transparente, participativa e ao servizo da cidadanía, de instaurar un novo modelo de xestión dos servizos baseado na calidade, na mellora continua e na demanda das persoas usuarias. Posteriormente aprobouse o Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia co obxecto de continuar co impulso da xestión da calidade xa iniciado.

A organización xeral da calidade fixouse na Administración autonómica galega a través do Decreto 235/2008, do 18 de setembro, polo que se regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia. Este decreto tiña como fins fomentar a

mellora continua, achegar modelos fiables de xestión e accións de mellora, así como favorecer a extensión da cultura da calidade de xestión entre todos os centros directivos da Xunta de Galicia mediante a animación e o recoñecemento.

2. Necesidade e oportunidade

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, supuxo un cambio de tendencia no ámbito da modernización na Administración autonómica de Galicia por varios motivos. En primeiro lugar, porque establece cambios na organización e no xeito de desenvolver a actividade administrativa sobre as novas bases que deben presidir as relacións entre a Administración e a sociedade en xeral. E, en segundo lugar, porque se enfoca na prestación de servizos á cidadanía e nas formas de ofrecelos a partir da aplicación dos principios de boa administración, mellora continua, proximidade e fomento da participación cidadá nos asuntos públicos, e simplificación administrativa.

O presente decreto dítase en desenvolvemento da dita Lei 1/2015, do 1 de abril e regula tres aspectos clave da modernización administrativa.

En primeiro lugar, establécense as directrices para a avaliación das políticas públicas e dos servizos públicos coa finalidade de melloralos de forma continua.

Coa regulación deste aspecto preténdese que a avaliación das políticas públicas se converta nunha ferramenta de bo goberno, institucionalizando as rutinas avaliadoras dentro da xestión dos asuntos públicos como parte da cultura administrativa do sector público autonómico.

En segundo lugar, adáptase a actual regulación das cartas de servizos ao establecido pola Lei 1/2015, do 1 de abril. Esta nova regulación supón unha evolución nos requisitos de xestión das cartas de servizos e regula novas bases para o impulso destas como instrumentos para a mellora da calidade dos servizos públicos. Así, elimínanse os niveis de calidade e extensión das cartas de servizos sen que isto supoña unha diminución da súa calidade, dado que se mantén a posibilidade de certificar as cartas de servizos por parte de entidades de recoñecido prestixio nacional ou internacional.

A finalidade do desenvolvemento das cartas de servizos por parte de calquera organización non remata coa elaboración e aprobación dunha carta de servizos e dos docu-



mentos divulgativos e informativos asociados. En consecuencia, o presente decreto pretende reforzar os procesos de seguimento, avaliación e revisión periódica das cartas de servizos e dos compromisos de calidade de prestación de servizos que nelas se establezan, así como impulsar a comunicación entre as organizacións responsables da prestación dos servizos e a cidadanía en xeral ou as persoas usuarias dos servizos públicos en particular.

E, en terceiro lugar, apróbanse por primeira vez as bases para a realización de estudos de análise da demanda e do grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos como instrumentos para coñecer e analizar a opinión, a calidade percibida e o grao de satisfacción da cidadanía sobre os servizos públicos prestados.

Establécense cales son os órganos, servizos ou unidades competentes para realizar estes tipos de estudos e tamén a realización de estudos de forma preferente naqueles servizos que supoñan unha relación máis directa ou de especial impacto na cidadanía e empresas, así como naqueles servizos obxecto de cartas de servizos aprobadas.

3. Tramitación

Polo que respecta á instrución na elaboración do proxecto normativo, esta acomodouse ao procedemento legal e ás prescricións contidas nos artigos 40 a 44 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia (LOFAXGA).

Así, a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa, centro directivo impulsor remitiu ao Servizo Técnico Xurídico o borrador da disposición acompañado dos seguintes documentos:

- Unha memoria xustificativa e económica (artigo 41.3 a) e b) da LOFAXGA).
- Unha táboa de vixencias (artigo 41.3.d da LOFAXGA).

Así mesmo, consta o acordo previo de inicio do procedemento de elaboración da dita disposición asinado pola persoa titular da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (art. 41.1 da LOFAXGA).





Unha vez recibida a documentación e, logo do seu estudo, o Servizo Técnico- Xurídico da Subdirección Xeral de Réxime Xurídico, elaborou o preceptivo informe (artigo 41.3 c) da LOFAXGA)

Seguidamente, o Servizo Técnico-Xurídico obtivo a aprobación inicial do anteproxecto como proxecto pola persoa titular da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (artigo 41.4 da LOFAXGA).

Unha vez aprobada inicialmente a disposición como proxecto, esta publicouse nos termos previstos na normativa en materia de transparencia, que establece que cada Consellería publicará a relación circunstanciada e motivada dos procedementos de elaboración de disposicións administrativas de carácter xeral que estean en tramitación, a partir do momento no que se produza a aprobación do anteproxecto, indicando o seu obxecto e estado de tramitación, así como a posibilidade que teñen as persoas de remitir suxestións e a forma de facelo (artigo 9 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno e artigo 41.5 da Lei 16/2010, do 17 de decembro)

O proxecto de decreto non requiriu o seu sometemento ao trámite de audiencia pública previa recollida nos artigos 133 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común e 41.2 da LOFAXGA, xa que se dirixe exclusivamente á Administración autonómica, á que se encomenda a xestión, avaliación, supervisión e mellora da calidade dos seus servizos públicos a través dos distintos instrumentos regulados no proxecto de decreto. Ademais, non afecta aos dereitos e intereses lexítimos de determinados grupos ou sectores da cidadanía senón a toda a cidadanía en xeral.

Posteriormente o Servizo Técnico-Xurídico solicitou os informes dos órganos e unidades administrativas que debían pronunciarse sobre o texto do proxecto.

Así mesmo o órgano tramitador, o Servizo Técnico Xurídico, someteu o proxecto á audiencia da Presidencia e do resto de Consellerías da Xunta de Galicia.

Constan no expediente as alegacións formuladas durante o trámite de audiencia pola Secretaría xeral da Presidencia, a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade e o Instituto Galego de Estatística.



Á vista das alegacións recibidas, o 27 de setembro de 2019 a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa emite unha memoria sobre a resolución das alegacións formuladas.

De conformidade co disposto no artigo 42 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, foi preciso solicitar informe económico-financeiro á Dirección Xeral de Planificación e Orzamentos.

Ao tratarse dunha disposición administrativa de carácter xeral que puidera ter repercusións en cuestións de xénero ao abeiro do disposto no artigo 8 do Decreto legislativo 2/2015, do 12 de febreiro, polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade, e do artigo 42.2 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, resultou preciso requirir informe sobre o seu impacto de xénero.

Ademais, segundo o establecido no art. 42.7 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, ao tratarse dun proxecto que afecta a estrutura orgánica, métodos de traballo, procedementos administrativos e burocráticos ou réxime de persoal da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia ou do sector público autonómico requiríuse informe á Dirección Xeral de Función Pública e á Dirección Xeral de Avaliación e Reforma administrativa

O 7 de agosto de 2019, a Dirección Xeral de Planificación e Orzamentos fixo un requirimento no que solicita que se complete a memoria económica. En resposta, a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma administrativa achégalles unha memoria económica complementaria o 8 de agosto.

O 8 de agosto de 2019 emitiu o informe de impacto de xénero a Secretaría Xeral da Igualdade no que indica que a perspectiva de xénero non ten unha manifestación explícita na meirande parte do texto do proxecto de decreto, nin que exista colisión coa normativa vixente en materia de igualdade.

O 27 de setembro emite informe a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma administrativa.

A Dirección Xeral da Función Pública emitiu o seu informe favorable o 30 de setembro de 2019.

Consta igualmente no expediente o certificado da reunión do pleno da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación da Calidade dos Servizos Públicos, que tivo lugar o 30 de setembro.

A Dirección Xeral de Planificación e Orzamentos emite o seu informe favorable o 4 de novembro.

Tras os informes e tendo en conta as alegacións recibidas, a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa achega o texto definitivo do proxecto de decreto.

Finalizada a fase de documentación e consulta recollida previamente, o proxecto someteuse a informe da Asesoría Xurídica Xeral, que se pronunciou sobre cuestións de legalidade e técnica normativa, segundo o disposto no artigo 43.1 da LOFAXGA, emitindo o seu informe o 28 de febreiro de 2020, no que realiza unha serie de observacións.

Co fin de adecuarse ao informe da Asesoría Xurídica Xeral, a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa, complétase o expediente coa seguinte documentación:

- Documentación xustificativa do trámite de consulta pública previa
- Memoria xustificativa complementaria
- Xustificación da recepción do texto do proxecto polas consellerías e a Secretaría Xeral da Presidencia
- Requirimento da Dirección Xeral de Planificación e Orzamentos que motivou a elaboración da memoria económica complementaria
- Memoria sobre a resolución das alegacións do informe da Secretaría Xeral da Igualdade
- Texto definitivo do proxecto

5. Legalidade

En cumprimento do disposto no artigo 12 da Lei 3/2014, do 24 de abril, do Consello Consultivo de Galicia e de conformidade co artigo 43.2 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, o proxecto someteuse a ditame do Consello Consultivo de Galicia previo á súa aprobación definitiva pola persoa titular da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

O proxecto someterase á Comisión de Secretarios Xerais previa á súa aprobación polo Consello da Xunta de Galicia (artigo 43.6 da Lei 16/2010, do 17 de decembro).

De acordo co indicado considérase que o proxecto de “*Decreto polo que se regulan os instrumentos para a avaliación e a mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia*”, reúne as condicións esenciais para a súa aplicación e efectividade polo que se informa favorablemente o mesmo.

A persoa titular da Secretaría Xeral Técnica, logo de ver a proposta do subdirector xeral de Réxime Xurídico, da Vicepresidencia e Consellería Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, considera que o proxecto de decreto sometido a informe se axusta á legalidade vixente, polo que o **informa favorablemente** (artigo 43.2 da Lei 16/2010, de 17 de decembro).

Santiago de Compostela, 9 de xuño de 2020

A secretaria xeral técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza