



Esta Secretaría Xeral técnica, en cumprimento do disposto no artigo 43 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administracións xeral e do sector público autonómico de Galicia, en relación ao **“Proxecto de Orde pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais”**, emítese o seguinte,

INFORME,

I. Marco normativo e competencial.

1. Competencia e obxecto.

De conformidade con disposto no artigo 178 da Constitución e o artigo 27.23 do Estatuto de autonomía de Galicia, atribúese á Comunidade Autónoma, con carácter exclusivo, as competencias en materia de asistencia social. Con base na referida atribución competencial, aprobouse a Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, na que se configura e define o sistema galego de servizos sociais. No seu desenvolvemento aprobouse o Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.

No artigo 6.1 k) da Lei 13/2008, do 3 de decembro, establece o dereito das persoas a recibir os servizos e prestacións sociais de calidade, para o que poden presentar suxestións e reclamacións para a súa consecución. Así mesmo, no artigo 43 f) do Decreto 254/2011, do 23 de decembro, establece entre as funcións da inspección de servizos sociais recibir, investigar e contestar queixas e reclamacións. A este respecto, segundo o artigo 45.2 de dita norma, as persoas usuarias poderán remitir directamente queixas e reclamacións á unidade de inspección de servizos sociais co fin de que as avalíe e, cando proceda, realice as actuacións oportunas.

Por outra banda, o artigo 6 i) do dito Decreto 254/2011, do 23 de decembro, sinala como unha obriga das entidades prestadoras de servizos sociais, inscritas no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais, a de remitir á inspección de servizos sociais unha copia das reclamacións presentadas, no prazo máximo de tres días hábiles, xunto cun informe xustificativo dos antecedentes e das actuacións realizadas para a súa xestión.

O Parlamento de Galicia aprobou a Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, que recolle a posibilidade de presentar queixas 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. Ao respecto, o procedemento para a tramitación das queixas determinase de xeito xenérico en virtude da dita Lei.

Coa aprobación da Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, así como o disposto na Orde do 12 de xaneiro de 2012 pola que se regula a habilitación de procedementos administrativos e servizos na Administración xeral e no sector público autonómico de Galicia, resulta imprescindible establecer un modelo de solicitude e regular determinados aspectos procesuais que permitan a tramitación das reclamacións dos usuarios de servizos sociais a través de medios electrónicos, facilitando así unha maior comunicación e unha relación máis áxil e





simple entre a Administración galega e aquelas persoas ás que se lles prestan servizos sociais en Galicia.

Por outra banda, cómpre facilitar ás entidades prestadoras de servizos sociais o cumprimento da obriga establecido no artigo 6 i) do Decreto 254/2011, do 23 de decembra través de medios electrónicos.

A presente orde pola tanto ten así por finalidade establecer os medios que permitan a tramitación destas reclamacións aos usuarios dos servizos sociais así como o cumprimento das obrigas polas entidades prestadoras de servizos sociais a través dos medios electrónicos.

Finalmente, o transcurso do tempo e a experiencia acumulada poñen de manifesto a necesidade de adaptar os requisitos específicos dos centros de atención a persoas maiores e os centros de inclusión e emerxencia social. En tanto non se tramite e aprobe a regulación específica, o proxecto da orde incorpora na súa parte final a modificación da Orde do 18 de abril de 1996 pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores, xa modificada polas ordes do 13 de abril de 2007 e do 20 de xullo de 2010, e a modificación da Orde do 25 de xaneiro de 2008 pola que se regulan os requisitos específicos que deben cumprir os centros de inclusión e emerxencia social.

Ambas ordes manteñen a súa vixencia ao abeiro do disposto no Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo, e no Decreto 61/2016, do 11 de febreiro, polo que se define a Carteira de servizos sociais de inclusión.

2. Estructura do anteproxecto.

Tras o título e a parte expositiva, o proxecto de orde aprobado inicialmente, na súa parte dispositiva divídese en seis artigos, unha disposición adicional, unha disposición transitoria e catro disposicións derradeiras, xunto con dous anexos.

Tras a fase :

II. Necesidade e oportunidade.

De conformidade co indicado e como así consta nas memorias que acompañan ao proxecto, cómpre abordar a presentación telemática do réxime de reclamacións establecido en materia de servizos sociais tendo en conta a Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia.

Por outra banda, de conformidade coa técnica de modificación normativa atendese a demanda da revisión dunha serie de servizos e os seus establecementos en tanto non se aproba a disposición normativa que regule de xeito conxunto os requisitos específicos servizos de atención a persoas maiores e de inclusión e emerxencia social.





III. Tramitación da disposición administrativa da carácter xeral.

A tramitación do Proxecto de orde sometese ao disposto nos artigos 41 e seguintes da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, así como dos artigos 127 e seguintes da Lei 39/2015, do 1 de outubro, de procedemento administrativo das administracións públicas.

Na documentación que obra no expediente consta, tras o acordo do inicio da tramitación, a consulta pública a través do portal de transparencia que rematou o 8 de febreiro de 2020 sen que conste a entrada de suxestións a través da dita canle.

O texto do Anteprojecto de Orde viña acompañado coa memoria xustificativa e económica coa referencia ao impacto normativo.

Tras a aprobación inicial, o agora proxecto publicase no portal de transparencia ata o 27 de outubro de 2020. Simultaneamente, acordase o 28 de setembro de 2020 a apertura da información pública publicándose o seu anuncio no Diario Oficial de Galicia número 201, do 5 de outubro, establecendo o prazo para formular observacións, comentarios, suxestións o 27 de outubro de 2020.

A través da dita canle presentan suxestións as entidades, Asociación de vivendas comunitarias e hogares residenciais gallegos "Avifogal", EAPN Galicia. Rede Europea contra a Pobreza e a Exclusión social e a Federación Down Galicia.

O tratamento das súas suxestións recollese no informe do órgano promotor que consta no expediente.

Dado o contido da disposición o proxecto sometese aos seguintes informes e ditames:

- . Informe do impacto por razón de xénero emitido pola Secretaría Xeral da Igualdade
- . Informe da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa. O informe emitíuse de xeito desfavorable en relación á versión inicial que recolle o réxime de presentación das queixas que deben axustarse ao réxime xeral establecido na Lei 1/2015, do 1 de abril.
- . Informe conxunto tecnolóxico-funcional da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa e Amtega á nova versión do proxecto da orde de novembro de 2020.
- . Informe sobre a sostibilidade económica, emitido pola Dirección Xeral de Planificación e Orzamentos
- . Certificado do secretario do Consello Galego de Benestar Social que recolle o informe emitido polo dito órgano.

O tratamento das suxestións emitidas polos órganos informantes consta no informe do órgano promotor do proxecto que obra no expediente.

Na fase final o expediente xunto co texto do proxecto normativo na súa versión do 18 de novembro de 2020, resultante da fase intermedia da tramitación, sometese ao preceptivo informe da Asesoría Xurídica que o emite con data 8 de xaneiro de 2021 recollendo observacións sobre o





emprego da técnica normativa na división dos artigos e sobre a técnica modificativa recollida na parte final do proxecto. Así mesmo, puntualiza sobre a concreción dos suxeitos do procedemento BS105B coa referencia expresa no texto ás entidades prestadoras de servizos sociais.

As primeiras consideracións foron vistas polo órgano promotor do proxecto mais, dada a necesidade da aprobación das modificacións recollidas e sen prexuízo da abordar unha regulación normativa específica dos servizos indicados, mantense a dita técnica no presente proxecto. Non obstante, cómpre a revisión do artigo 3 no referente ao procedemento BS105B coa referencia expresa a entidades prestadoras de servizos sociais como suxeitos do dito procedemento evitando a posible confusión co emprego dunha terminoloxía xenérica.

IV. Legalidade.

Tendo en conta o resultado da tramitación, proxecto da orde elevarase á aprobación da persoa titular da Consellería de Política Social.

V. Conclusión.

De acordo co indicado considerase que o proxecto de orde reúne as condicións esenciais para a súa aplicación e efectividade e axustas á legalidade vixente, **polo que informase favorablemente** o proxecto da Orde pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais.

Santiago de Compostela, data da sinatura dixital do informe

A secretaria xeral técnica

María Francisca Gómez Santos

