

CONCLUSIÓN DO PROCESO PARTICITATIVO “NOVO DESEÑO DOS SERVIZOS PÚBLICOS”

O PROCESO

O 10 de xuño, enmarcado nos actos da Semana de Administración Aberta 2024, a Xunta de Galicia abriu un proceso participativo no Portal de Transparencia e Goberno Aberto rubricado “Novo deseño dos servizos públicos”.

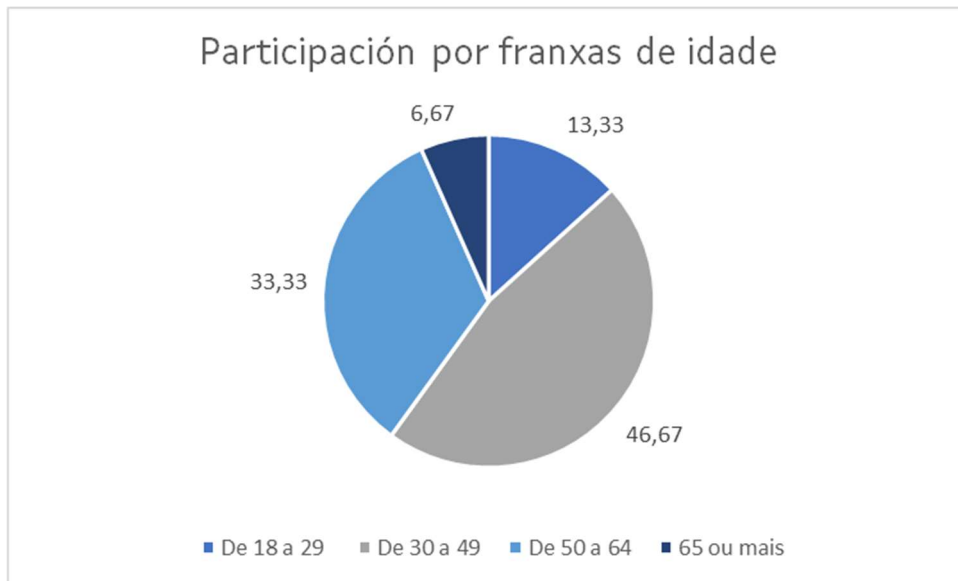
Este proceso participativo enmárcase no seo dunha nova planificación dos servizos públicos mediante a elaboración do novo Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2024-2027.

O proceso articulouse como unha enquisa totalmente anónima, que constaba de 13 preguntas concretas e unha parte final de texto libre na que a cidadanía podía formular de xeito libre as propostas de mellora que considerase mais útiles.

O proceso participativo mantívose aberto dende o 10 de xuño de 2024 ata o 26 de xullo de 2024. Neste período recibíronse un total de 30 achegas da cidadanía.

Se ben o proceso participativo era totalmente anónimo, pedíase ás persoas solicitantes que indicaran a súa idade coa finalidade de poder estratificar as respostas por grupos de idade.

As porcentaxes de participación por grupos de idade son as seguintes: un 13,33% das persoas participantes tiñan entre 18 e 29 anos, o 46,67 % tiñan entre 30 e 49 anos, o 33,33 % entre 50 e 64 e un 6,67 % tiña 65 anos ou mais, resultando polo tanto os colectivos que menos participación reflicten os dos menores de 30 anos e os maiores de 65.

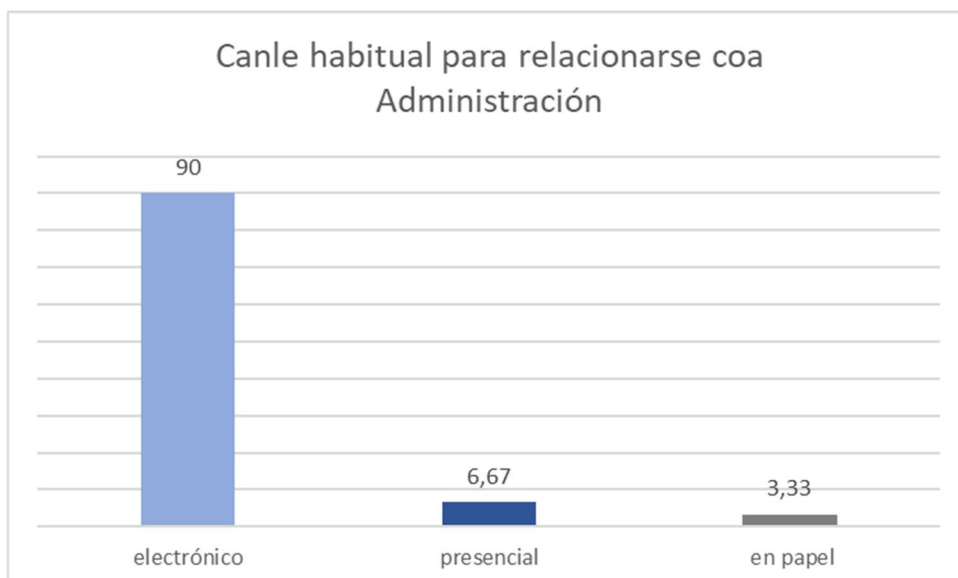


A ANÁLISE DOS DATOS

A continuación faise unha análise dos datos recibidos en funcións das áreas temáticas abordadas na enquisa.

A) Medios habituais para relacionarse coa administración:

Con relación aos medios utilizados de xeito mais habitual para relacionarse coa Xunta de Galicia, un 90 % dos participantes indicaron que a canle mais habitual era a electrónica, un 6,67 % indicou que era a presencial e un 3,33 % indicou que era en papel.



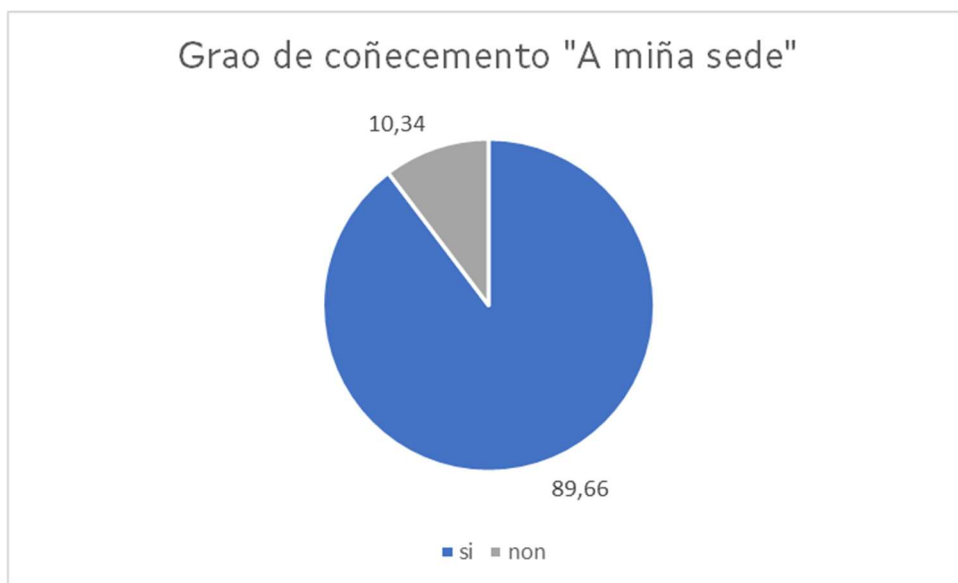
Unha análise destes datos en función dos grupos de idade mostra os seguintes resultados. O 100 % das persoas participantes de entre 18 e 29 anos manifestaron que a canle mais habitual nas súas relacións coa administración é a electrónica; na franxa de idade de entre 30 e 49 anos o 92,86 % indicou que a canle mais habitual é a electrónica e un 7,14 % indicou que era en papel; na franxa de idade entre 50 e 64 anos un 90 % manifestou usar como canle habitual a electrónica e un 10 % a presencial; e finalmente na franxa de idade de 65 ou mais anos o 50 % das persoas participantes manifestaron usar a canle electrónica e outro 50 % a presencial.

B) Sede electrónica da Xunta de Galicia:

Un segundo grupo de preguntas estaba relacionado coa percepción da cidadanía da sede electrónica da xunta de Galicia. En concreto, pretendíase coñecer a porcentaxe da cidadanía que coñece o apartado "a miña sede", creado para facilitar as relacións coa administración e para que cada persoa poida acceder a informacións sobre todos os seus expedientes iniciados a través da sede.

De todas as persoas participantes na enquisa só unha delas manifestou non coñecer a sede electrónica da Xunta de Galicia, de xeito que incluso as persoas que indicaron que a súa canle habitual para relacionarse coa administración non é a canle electrónica, manifestaron na súa maioría coñecer a sede electrónica.

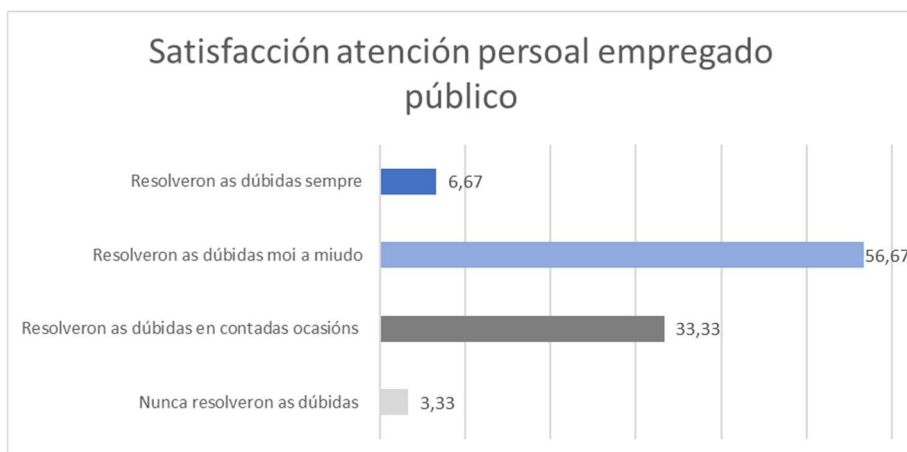
Dentro das persoas que manifestaron coñecer a sede electrónica, a porcentaxe de persoas que coñecen a funcionalidade específica "A miña sede" é do 89,66 %, e o 10,34 % que manifestou non coñecela repártese entre todas as franxas de idade participantes excepto na de 18 a 29 anos.



C) Atención persoal empregado público:

Outro dos aspectos que se pretendían valorar foi o grao de satisfacción das persoas usuarias dos servizos públicos en relación coa atención recibida polo persoal empregado público da xunta de Galicia.

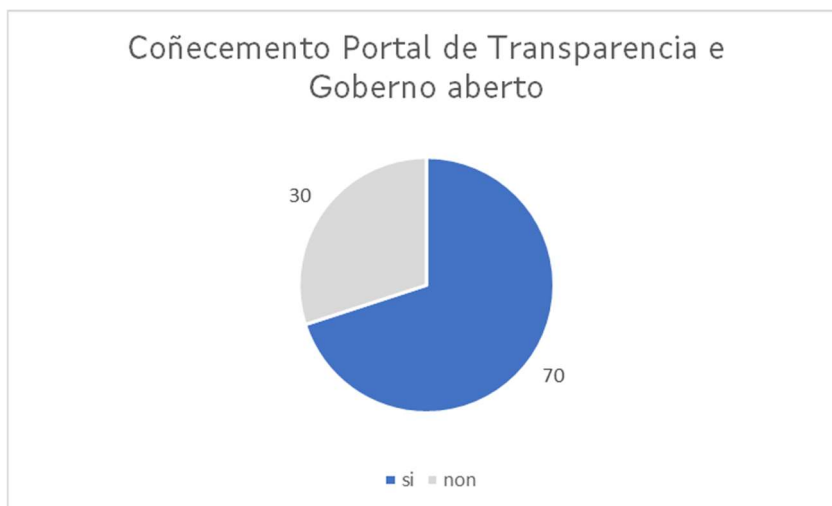
A este respecto, un 6,67 % das persoas participantes manifestaron que sempre que solicitou asistencia o persoal empregado público resolveu as súas dúbidas, un 56,67 % indicou que as resolveron moi a miúdo, o 33,33 % manifestou que as resolveron en contadas ocasións, e só un 3,33 % indicou que non se resolveron nunca. Estes datos amosan un total dun 63,33 % de respostas positivas fronte a un 36,67 % de respostas negativas.



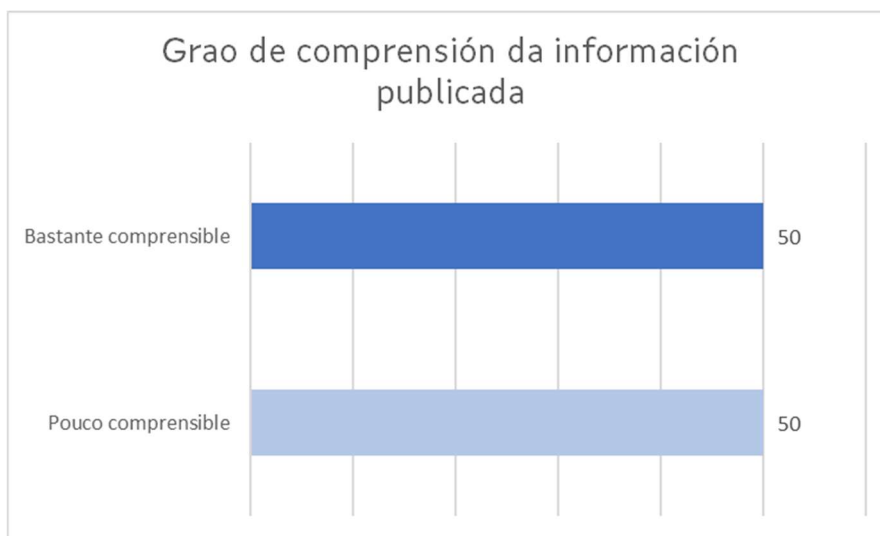
D) Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia:

Un grupo de cuestións referíanse ao Portal de Transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia, orientadas tanto a comprobar o grao de coñecemento por parte da cidadanía do propio Portal, como a percepción dos seus contidos, para o que se pediu unha valoración de ata que punto lle resulta comprensible á cidadanía a información dispoñible neste Portal.

Con respecto ao grao de coñecemento do Portal, o 70 % das persoas participantes manifestan coñecelo, mentres que o 30 % indica que non o coñece.



Con respecto á percepción dos seus contidos, pediuse unha valoración do 1 ao 4 respecto de se resultaba comprensible á información dispoñible no Portal, sendo 1 incomprensible e 4 moi comprensible. Entendendo que as respostas que indicaban "1" ou "2" manifestaban que a información é pouco comprensible, e que as respostas que indicaban "3" ou "4" manifestan que a información é bastante comprensible, os resultados indican que o 50 % das persoas participantes consideran os contidos do Portal bastante comprensibles, e un 50 % pouco comprensibles.



Unha análise detallada por grupos de idade, pon de manifesto que os grupos de idade nos que as respostas sobre o doado que resulta comprender os contidos do Portal son máis negativas son os de 18 a 29 anos e 65 ou máis anos. Pola contra, na franxa de idade comprendida entre 50 a 64 anos, os resultados son do 50 % (bastante comprensible) fronte ao 50 % (pouco comprensible), e na franxa de idade de 30 a 49 anos os resultados son moito máis positivos que nas restantes, manifestando un 64,28 % de persoas participantes que resultan bastantes comprensibles.

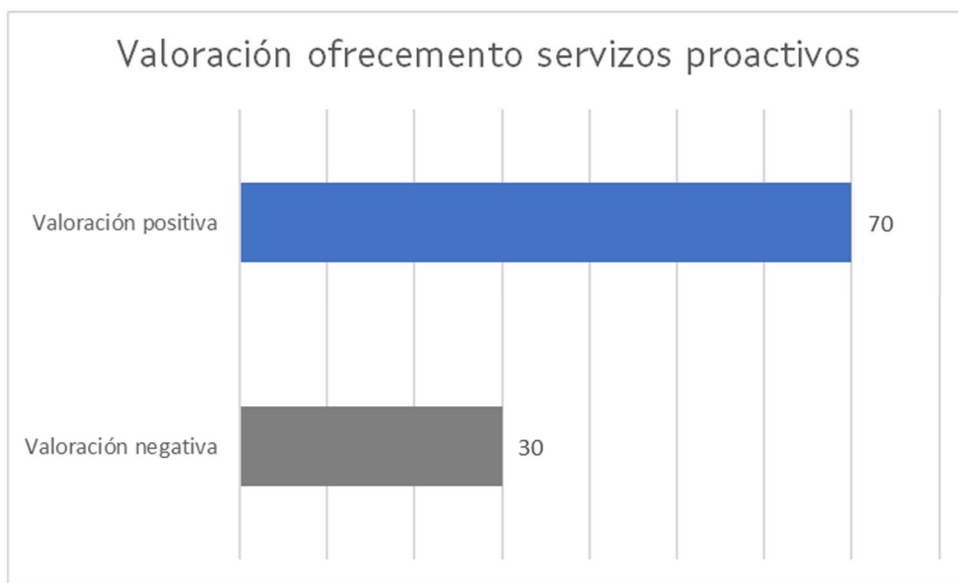
E) Ofrecemento de servizos públicos de xeito proactivo:

A Xunta de Galicia comezou unha liña de mellora da calidade dos servizos públicos dende a perspectiva do deseño, buscando un deseño máis sinxelo e proactivo que se adiante as necesidades da cidadanía, ofrecéndolle de xeito proactivo servizos do seu interese e con simplificación da tramitación administrativa asociada aos ditos servizos.

Nesta liña, incluíuse na enquisa unha serie de cuestión relativas ao ofrecemento de servizos de xeito proactivo por parte da administración.

En primeiro lugar pediuse unha valoración da posibilidade do ofrecemento de servizos proactivos por parte da administración, pedindo unha valoración de 1 a 4, sendo 1 moi negativo e 4 moi positivo. Entendendo que as respostas que

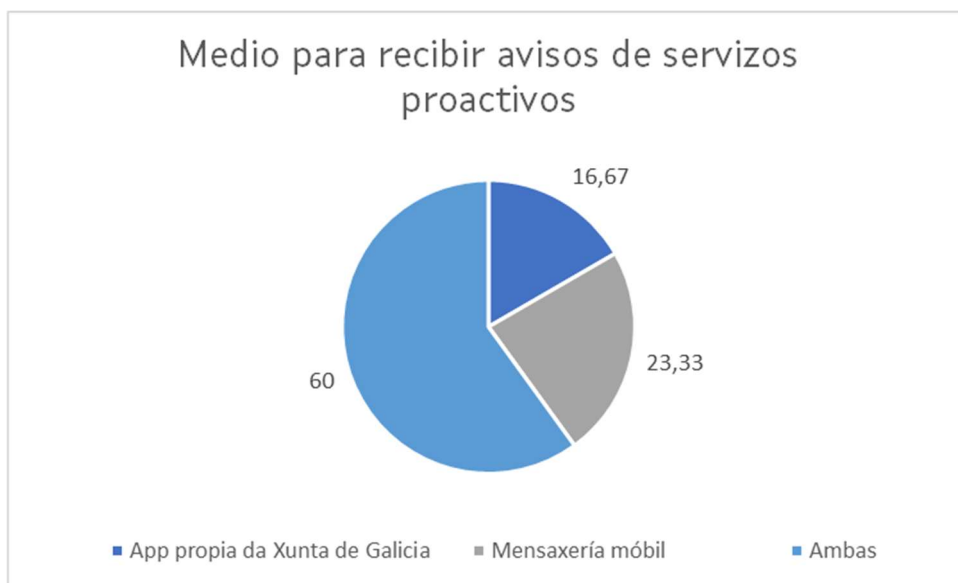
indicaban "1" ou "2" manifestaban unha valoración negativa, e que as respostas que indicaban "3" ou "4" manifestan que se valora positivamente. Os resultados amosan que un 70 % das persoas participantes valoran de xeito positivo o ofrecemento de servizos de xeito proactivo por parte da administración.



A análise dos datos por franxas de idade pon de manifesto dúas cuestións destacables:

- A valoración positiva é superior á valoración negativa en todas as franxas de idade coa única excepción das persoas entre 18 e 29 anos participantes.
- Na franxa de idade de 65 anos ou mais o 100 % de participantes valorou de xeito positivo esta posibilidade.

Con respecto aos medios polos que se poderían realizar estes ofrecementos de servizos proactivos, o 16,67 % indicou a opción dunha app propia da Xunta de Galicia, o 23,33 % seleccionou a opción de mensaxería móbil, e un 60 % indicou que ambas (app propia e mensaxería).



Finalmente, como derradeiro aspecto en relación a este tema incorporouse un campo de texto libre para que a cidadanía puidera remitir propostas de servizos públicos para habilitar o seu ofrecemento como proactivos, as propostas recibidas son as seguintes:

- Avisos de procedementos favoritos.
- Axuda á dependencia ou discapacidade.
- Axuda a familias numerosas.
- Axuda a adolescentes con problemas de saúde mental.
- Inscrición e xestión da tarxeta de transporte metropolitano de Galicia sen necesidade de acudir fisicamente a ningunha sucursal de banco.
- Todo tipo de servizos e documentación evitando burocracia e axilizando procesos. Asegurando que a documentación está en nun único sitio e que se implanta ventanilla única e xestor de caso
- Axudas de temáticas predefinidas.
- Estado das augas de baño.
- Oposicións.
- Subvencións. Axudas de interese. Bonos.
- Notificacións. Taxas.
- Busca de contactos por departamentos.
- Publicacións.
- información sobre novas leis, decretos e ordes.
- Información sobre becas escolares e centralización de procedementos sobre vivenda autonómica.
- Acceso á miña sede e xestión de expedientes.
- Campañas de subvencións e axudas a particulares para loitar contra o cambio climático e o feísmo urbanístico, e a mellora do benestar no

fogar, tanto para adaptala a discapacitados, coma para facela mais eficiente enerxética.

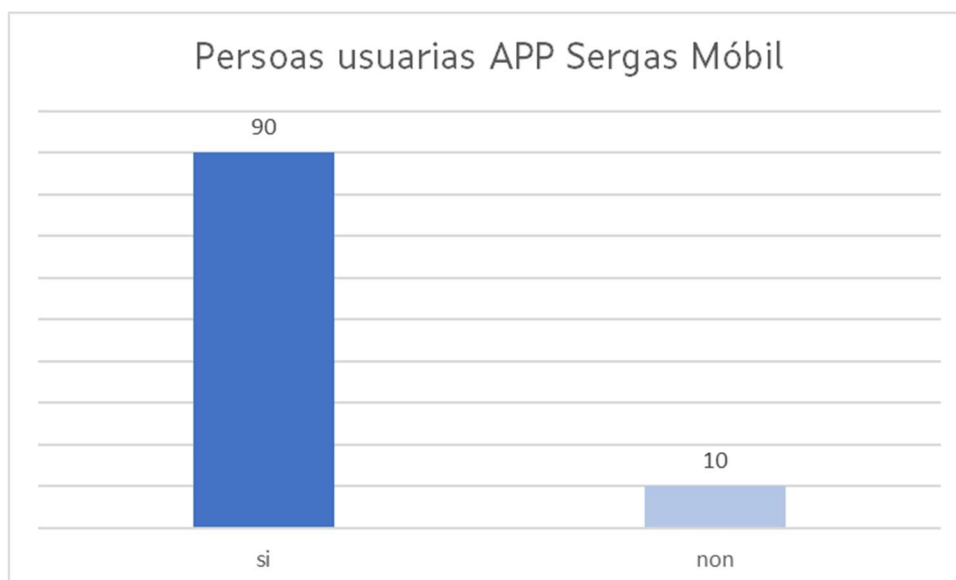
- A tarxeta de transporte público, con posibilidade de recargala en liña e de levala no teléfono
- Servicios de orientación laboral e empresa, servios de orientación fiscal e legal e servios sociais.

F) APP XuntaEu:

O 13 de decembro do 2023 púxose a disposición da cidadanía a aplicación XuntaEu, que é a aplicación móbil que dá acceso aos principais servizos de administración dixital da Xunta de Galicia.

Co obxectivo de analizar o seu grao de coñecemento e posibles funcionalidades incorporáronse no proceso participativo preguntas relativas ao emprego de apps propias da Xunta de Galicia.

Debe destacarse, como punto de partida que o 90 % das persoas participantes na enquisa manifestaron ter descargada a aplicación Sergas Móbil, cunha resposta moi maioritariamente positiva en todas as franxas de idade.



Con respecto da cuestión de se utilizarían unha app propia da Xunta de Galicia orientada ao acceso a servizos públicos non sanitarios, o 83,33 % das persoas participantes manifestaron que si a utilizarían, fronte ao 16,67 % que indicou que non a utilizaría.



A este respecto debe sinalarse que a resposta foi maioritariamente positiva en todas as franxas de idade, coa única excepción da franxa de idade de entre 18 e 29 anos, na que o 50 % das respostas foi positiva e o outro 50% foi negativa.

Así mesmo debe destacarse que incluso algunha persoa participante que manifestou non utilizar a app de Sergas Móbil manifestou que si utilizaría esta app orientada a servizos administrativos.

F) Supresión de trámites e cargas burocráticas:

Outra das cuestións que se pretendeu abordar foi a necesidade de supresión de trámites e cargas burocráticas de xeito que se habilitou un campo de texto libre no que as persoas participantes puideran manifestar a súa opinión respecto a que trámites ou cargas burocráticas pensan que se poderían ter eliminado sen afectar á resolución dos procedementos, baseándose na súa experiencia nos derradeiros anos.

As respostas obtidas son as seguintes:

- Todos os datos persoais.
- Trámites que se poden resolver de maneira máis sinxela se existe transparencia e menos burocracia, presencial ou non presencial.
- Simplificar o proceso de solicitude de certificado de discapacidade cando xa está valorado.
- Toda aquela que xa foi presentada ante unha administración pública.
- Chamadas para deixar datos para que devolvan a chamada no Sergas.
- A administración debería contemplar estar unificada e interconectada, de modo que por exemplo, non fose necesario xuntar datos que teñen outras administracións, como o padrón.
- Coido que a Administración xa ten suficientes datos sobre min sen ter que estar a meterlle sempre os mesmos datos, coido que é redundante e resta rapidez e eficiencia.
- Baixas e altas médicas, servicios ou habilitacións profesionais.

G) Outras propostas de mellora:

Finalmente, incorporouse un apartado de texto libre para que a cidadanía indicara outras propostas de mellora.

As respostas obtidas son as seguintes:

- Mais facilidade para a realización destes tramites tanto de forma presencial como online para a xente maior.
- Que haxa algúns trámites que so poidan realizarse pola sede electrónica, dificulta enormemente ás persoas mais maiores que se ven afectadas pola fenda dixital. Todos os trámites deberían poder realizarse de forma presencial dende calquera concello.
- Elaboración de un plan autonómico de redución burocrática e simplificación de trámites e procedementos en toda a administración, facendo especial fincapé na accesibilidade, linguaxe simplificado e claridade dos trámites destinados á persoas vulnerables, e reforzando á Dirección Xeral de Simplificación Administrativa.
- Estudiar a implantación de la figura de persoa responsable ou xestora de caso para asegurar una única profesional responsable na administración pública para calquera servizo que necesite una persoa en vulnerabilidade.
- Que os trámites de sinatura dalgún dos procedementos facilitados poida realizarse co usuario de chave 365, e se unifique na sede electrónica da xunta como un procedemento máis (hai casos nos que deben presentarse en oficinas virtuais diferentes como co IGAPE, e a

ferramenta non é igual de solvente para, por exemplo, proceder coa sinatura electrónica).

- A tramitación de procedementos electrónicos sinxelos a través dunha aplicación.
- Chamar a varios números e que te deriven a un ou outro en lugar de pasarte directamente coa persoa ou departamento correspondente.
- Poder contactar coa administración para pedir información mediante correo electrónico, en lugar de chamar, e que se responda en nun prazo de 24 horas/48 horas.
- Establecer un mecanismo de publicidade e rendición de contas de carácter público e accesible. Publicar mediante criterios open data, detalle da execución orzamentaria do exercicio anterior ao máximo nivel de detalle (Xunta, deputación e concellos). Cumprir a Lei de Transparencia, acceso á información pública e bo goberno
- Acceder a información sobre execución orzamentaria ou seguimento de plans, pactos e estratexias, debería simplificarse e unificarse o acceso a esa información.
- Mellora en todas as listas de espera, mais capacitación para os traballadores/as do 012.
- Mais persoal en Sanidade o que levará a menos listas de espera, ou polo menos mais curtas, mais equipos de avaliación de incapacidade, avaliar os traballadores sociais dos concellos do rural.
- App para Cultura.
- Poder acceder a expedientes administrativos de terceiros que outorguen representación en soporte papel por non ter acceso electrónico establecer un convenio de colaboración cos colexios profesionais para a tramitación e seguimento de procedementos.

AS CONCLUSIÓN

Este proceso participativo utilizarase como parte da diagnose da situación actual de cara a elaboración do novo Plan xeral de xestión e mellora da calidade dos servizos do sector público autonómico de Galicia 2024-2027, que se publicará no Portal de Transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia para poder recibir de novo as suxestións da cidadanía formuladas sobre propostas ou liñas de acción concretas.