



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE FACENDA E
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección Xeral de Avaliación e
Reforma Administrativa

galicia

Informe da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos con respecto á tramitación de suxestións e queixas relativas ao funcionamento dos servizos do sector público autonómico

Ano 2020

Elaborado pola Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa
Consellería de Facenda e Administración Pública

Santiago de Compostela, 22 de febreiro de 2021



Xacobeo 2021



1. MARCO NORMATIVO

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa Administración, creou no seu artigo 25 a Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos, a quen lle compete a recepción, tramitación e xestión das suxestións e queixas presentadas pola cidadanía.

“Artigo 25. Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos

1. O órgano competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos actuará, funcionalmente, como oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos do sector público autonómico.

2. A dita oficina funcionará como un sistema homoxéneo para a recepción, tramitación e xestión das suxestións e queixas respecto de cuestións relativas a dereitos e obrigas das persoas usuarias e ao seu estatuto. Todo isto sen prexuízo do dereito da persoa interesada a utilizar as vías de recurso que teña atribuídas por lei.

Ademais de recibir cantas suxestións ou observacións desexen realizar os cidadáns e as cidadás na súa relación coa Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, a oficina ten como misión recadar información sobre aspectos relativos ao funcionamento dos servizos do sistema, así como informar das actuacións efectuadas e, se for o caso, das medidas correctoras ou de mellora adoptadas para lograr unha maior calidade de atención e un maior grao de satisfacción por parte das persoas usuarias.

3. Os datos derivados do rexistro, clasificación e análise das respectivas suxestións e queixas integraranse no Barómetro da calidade dos servizos públicos ao que se refire o artigo 24 da presente lei, de forma que permita extraer e realizar unha análise sistemática da información relevante sobre a prestación e mellora dos servizos públicos.

4. Para os efectos dun maior seguimento e supervisión, a oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos do sector público autonómico elaborará un informe anual de xestión, que será debidamente publicado no espazo habilitado para tal efecto na web institucional da Xunta de Galicia.

5. Os informes e as recomendacións da oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos serán convenientemente observados polos órganos, servizos e unidades competentes en cada caso, que deberán telos en conta para corrixir, desenvolver ou implantar as posibles melloras que se poñan de manifesto.”

Pola súa banda, o Decreto 129/2016, de 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia, establece no seu artigo 22:

“Artigo 22. Mellora continua dos servizos públicos



1. O resultado da avaliación anual das suxestións e queixas indicado no artigo anterior deberase ter en conta para os efectos da mellora continua da calidade dos servizos públicos.
2. Os datos estatísticos de suxestións e queixas dirixidas a unha unidade non serán considerados expoñente negativo desta. Pola contra, si o será a falta de resposta ou desconsideración cara ás suxestións e queixas.
3. Cando, da análise dun grupo de suxestións ou queixas, se poñan de manifesto unhas mesmas deficiencias ou determinadas oportunidades de prestar un mellor servizo, a Secretaría Xeral da Presidencia, Secretaría Xeral Técnica da consellería afectada ou órgano que corresponda das entidades do sector público autonómico, asistidos pola Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, promoverá a constitución dun equipo de mellora que analice, elabore e propoña as medidas necesarias para a súa corrección e defina as accións de mellora que se van implantar, integradas nun plan específico de mellora que se remitirá á dita oficina.
4. A Oficina, á vista dos plans específicos de mellora das diferentes consellerías e do exame conxunto da información estatística e analítica de todas as suxestións e queixas, deseñará propostas de mellora da calidade de carácter global que incorporará aos plans xerais de mellora do sector público autonómico.”

De acordo co exposto, a Oficina constitúese como un **instrumento na mellora da calidade na xestión pública**. Fundamentalmente, esta mellora canalizarase a través de dous órganos:

- A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, deseñando propostas de mellora do sector público autonómico, a partir da información estatística e analítica das suxestións e queixas presentadas.
- A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, promovendo a constitución dun equipo de mellora que analice, elabore e propoña as medidas necesarias para corrixir as deficiencias ou oportunidades de prestar un mellor servizo na información facilitada pola Administración.

Con dita finalidade, elabórase o presente informe, no que se fai unha análise dos datos recibidos no ano 2020 na Administración xeral e se propoñen os procedementos ou servizos susceptibles de mellora para o primeiro semestre do ano 2021.



2. DATOS ESTADÍSTICOS

1 - Expedientes

Situación dos expedientes de queixas e suxestións:

Estado expediente	Queixas	Suxestións	Total
Expedientes tramitados			
Anulado	66	13	79
Contestado	665		665
Desistido	22	19	41
En trámite	10	3	13
Pechado	722	182	904
Pendente contestación	12	8	20
Pendente de informe	251	43	294
Pendente notificar contestación	14		14
Subsanación		1	1
Total expedientes tramitados	1762	269	2031
Expedientes derivados	904	249	1153
TOTAL EXPEDIENTES	2666	518	3184

1.1 – Queixas

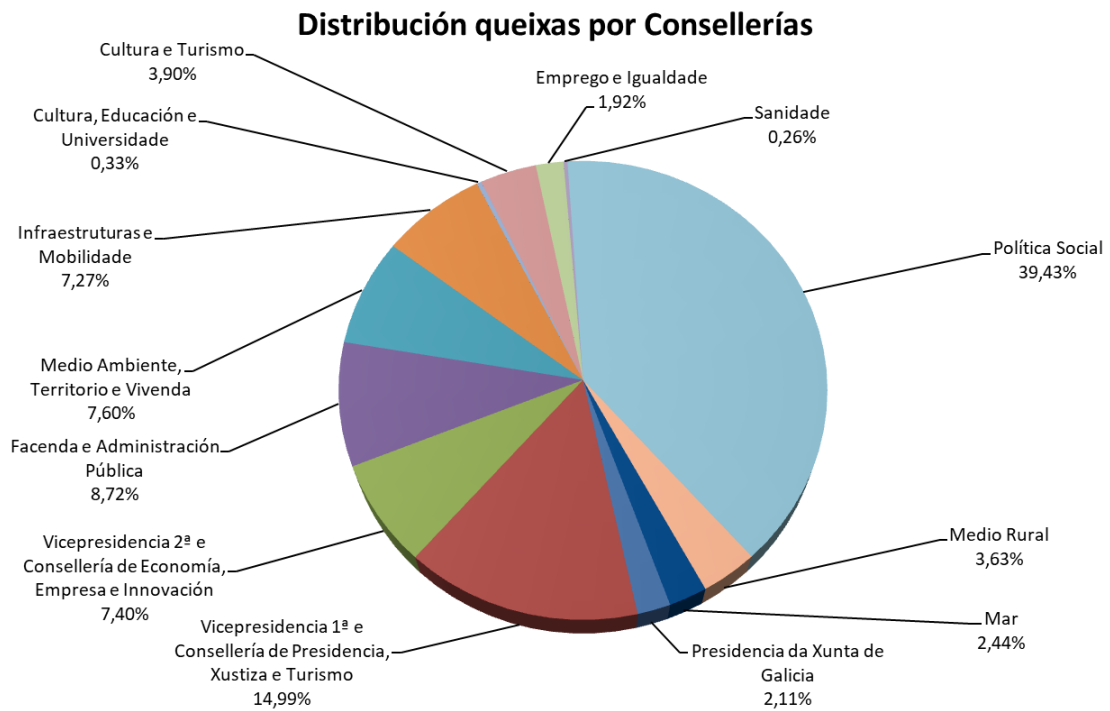
Consellería destino	Nº queixas
Remitidas ás consellerías	1514
Derivadas (ámbitos sanitario/xudicial ou docente)	904
Outros	248
TOTAL	2666

Distribución de queixas por consellería destino

Consellería destino	Nº queixas
Presidencia da Xunta de Galicia	32
Vicepresidencia 1ª e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	227
Vicepresidencia 2ª e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	112
Facenda e Administración Pública	132
Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	115
Infraestruturas e Mobilidade	110



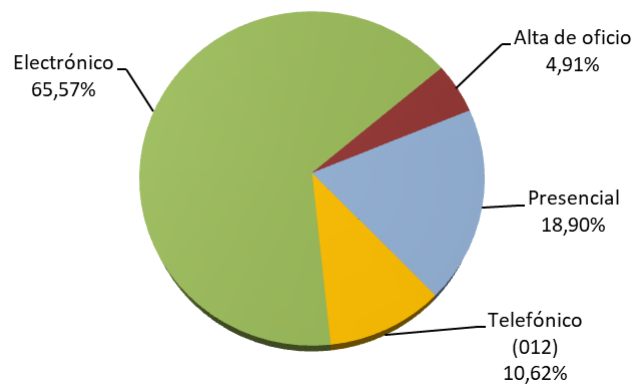
Consellería destino	Nº queixas
Cultura, Educación e Universidade	5
Cultura e Turismo	59
Emprego e Igualdade	29
Sanidade	4
Política Social	597
Medio Rural	55
Mar	37
TOTAL QUEIXAS	1514





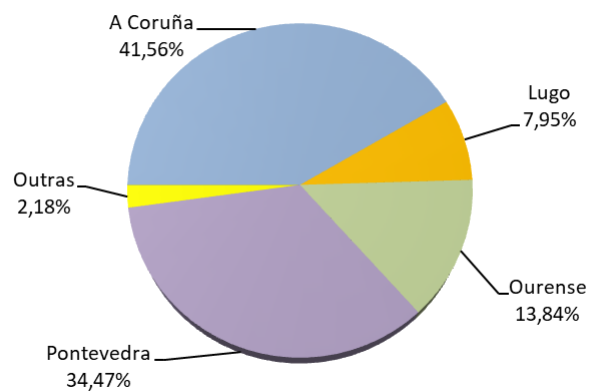
Distribución de queixas por medio de presentación

Medio de presentación	Nº queixas
Alta de oficio	131
Presencial	504
Telefónico (012)	283
Electrónico	1748
TOTAL	2666



Distribución de queixas por ámbito territorio

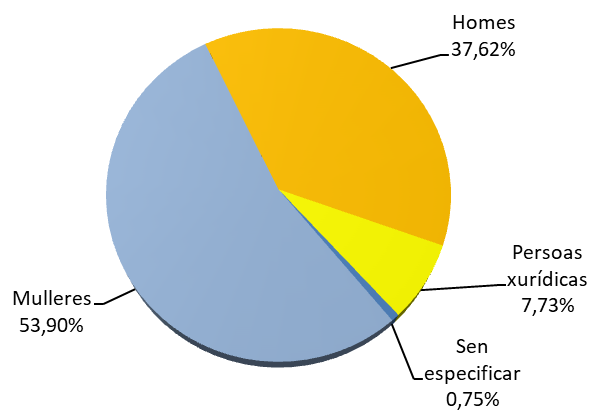
Provincia	Nº queixas
A Coruña	1108
Lugo	212
Ourense	369
Pontevedra	919
Outras	58
TOTAL	2666





Distribución de queixas por sexo

Sexo	Nº queixas
Mulleres	1437
Homes	1003
Persoas xurídicas	206
Sen especificar	20
TOTAL	2666



Desagregación das queixas segundo o obxecto.

OBXECTO		Nº
Accesibilidade, horarios e usabilidade	Accesibilidade xeográfica	13
	Barreiras físicas ou arquitectónicas	3
	Deseño global, estilo gráfico e estética	1
	Dificultades de acceso para persoas con discapacidade	2
	Espazos, condicións ambientáis, mobiliario	48
	Fallos ou interrupcións no acceso aos escenarios electrónicos (páxina web, sede electrónica)	76
	Funcionalidade e facilidade de navegación e realización de trámites ou servizos	12
	Horarios de atención	36
	Outros	4
	Sinalización	2
	Tempos de espera excesivos	2
	Tempos excesivos de acceso, navegación, descarga ou utilización	3



OBJECTO		Nº
Información	Accesibilidade á información	3
	Acceso on-line á información	2
	Información deficiente ou incompleta	8
	Información on-line deficiente, desactualizada ou incompleta sobre o servizo ou trámite a realizar	6
	Información previa insuficiente ou deficiente sobre os requisitos para o servizo ou trámite a realizar	5
	Non dispoñibilidade de información en linguas cooficiais ou outras linguas	4
	Tempos excesivos de resposta a consultas	7
	Tempos excesivos de resposta a consultas on-line ou telefónicas	6
	Outros	1
Atención ao cidadán	Falta de asistencia personalizada on-line ou telefónica	12
	Asistencia personalizada inadecuada	1
	Utilización de canles de contacto ou resposta distintos aos elixidos polo usuario	2
	Solucións insatisfactorias aos problemas plantexados	1
	Outros	1
Servizo prestado	Erros na presentación do servizo	80
	Falta de simplicidade no procedemento	14
	Incumprimento das especificacións previas sobre o servizo	24
	Incumprimento das expectativas de servizo ao cidadán	310
	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades	2
	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidade entre administracións	1
	Tempos de tramitación excesivos	689
	Outros	3
Empregados públicos	Falta de competencia	3
	Falta de cortesía ou educación	29
	Falta de interés na atención ao cidadán	65
	Falta de comprensión ou interés polos problemas plantexados	8
	Outros	2
Outras causas	Outros	23
TOTAL		1514



1.2 – Suxestións

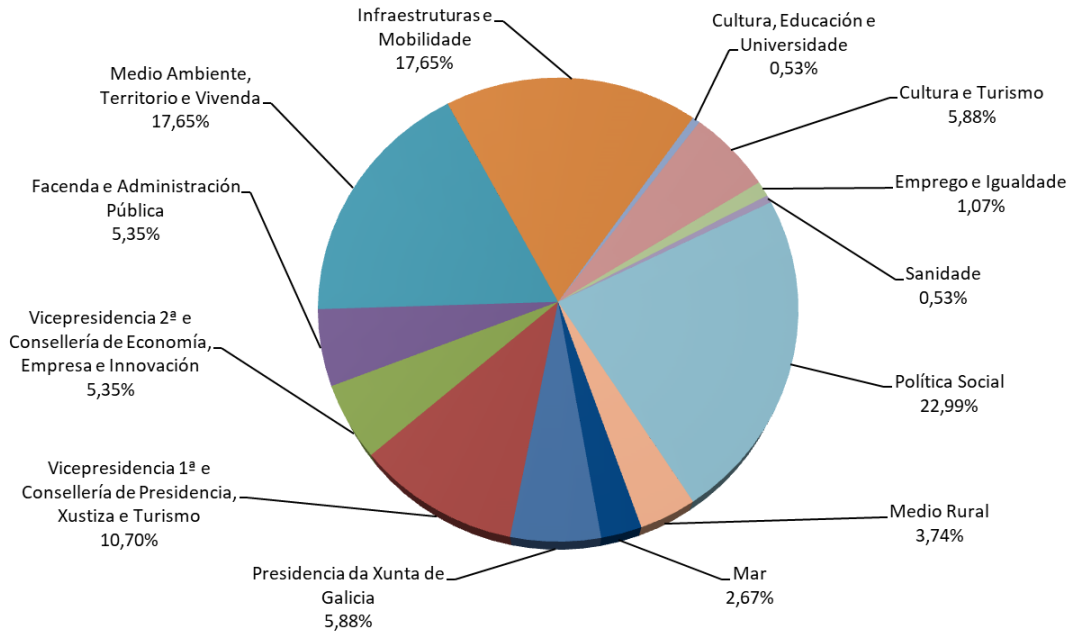
Consellería destino	Nº suxestións
Remitidas ás consellerías	187
Derivadas (ámbitos sanitario/xudicial ou docente)	249
Outros	82
TOTAL	518

Distribución das suxestións por consellería destino.

Consellería destino	Nº suxestións
Presidencia da Xunta de Galicia	11
Vicepresidencia 1ª e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	20
Vicepresidencia 2ª e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	10
Facenda e Administración Pública	10
Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	33
Infraestruturas e Mobilidade	33
Cultura, Educación e Universidade	1
Cultura e Turismo	11
Emprego e Igualdade	2
Sanidade	1
Política Social	43
Medio Rural	7
Mar	5
TOTAL SUXESTIÓNS	187

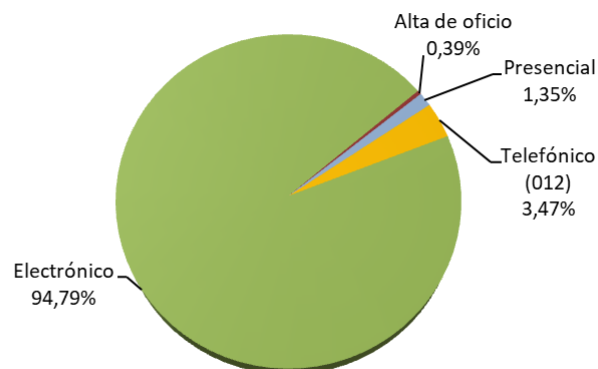


Distribución suxestións por Consellerías



Distribución de suxestións por medio de presentación:

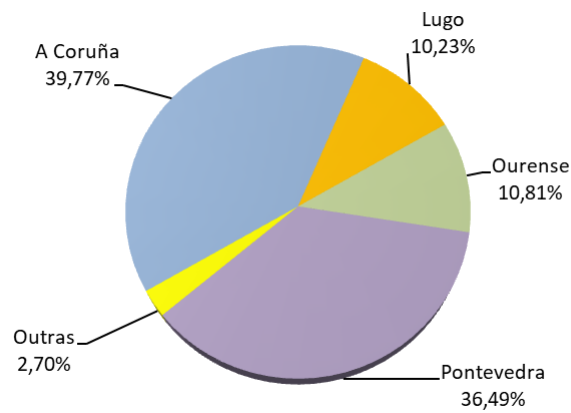
Medio de presentación	Nº suxestións
Alta de oficio	2
Presencial	7
Telefónico (012)	18
Electrónico	491
TOTAL	518





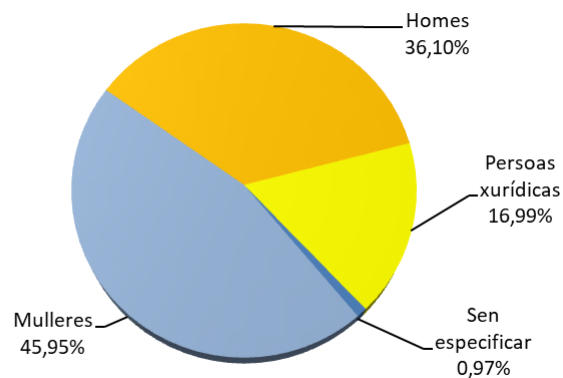
Distribución de suxestións por ámbito territorial:

Provincia	Nº suxestións
A Coruña	206
Lugo	53
Ourense	56
Pontevedra	189
Outras	14
TOTAL	518



Distribución de suxestións por sexo:

Sexo	Nº suxestións
Mulleres	238
Homes	187
Persoas xurídicas	88
Sen especificar	5
TOTAL	518





Desagregación das suxestións segundo o obxecto.

OBXECTO		Nº
Accesibilidade, horarios e usabilidade	Accesibilidade xeográfica	6
	Deseño global, estilo gráfico e estética	2
	Espazos, condicións ambientais, mobiliario	12
	Fallos ou interrupcións no acceso aos escenarios electrónicos (páxina web, sede electrónica)	6
	Funcionalidade e facilidade de navegación e realización de trámites ou servizos	5
	Horarios de atención	4
	Tempos excesivos de acceso, navegación, descarga ou utilización	2
Información	Accesibilidade á información	6
	Acceso on-line á información	2
	Información deficiente ou incompleta	2
	Información on-line deficiente, desactualizada ou incompleta sobre o servizo ou trámite a realizar	3
	Información previa insuficiente ou deficiente sobre os requisitos para o servizo ou trámite a realizar	1
	Non dispoñibilidade de información en linguas cooficiais ou outras linguas	1
Atención ao cidadán	Falta de asistencia personalizada on-line ou telefónica	2
Empregados públicos	Falta de cortesía ou educación	1
Servizo prestado	Erros na presentación do servizo	2
	Falta de simplicidade no procedemento	5
	Incumprimento das especificacións previas sobre o servizo	2
	Incumprimento das expectativas de servizo ao cidadán	69
	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades	1
	Tempos de tramitación excesivos	36
	Outros	3
Outras causas	Outros	14
TOTAL		187



2 - Expedientes informados

Estados dos informes:

Estado expediente	Queixas	Suxestións	Total
Contestado	633		633
Derivado	1		1
Pechado	675	178	853
Pendente contestación	2		2
Pendente de informe	29		29
Pendente notificar contestación	14		14
TOTAL EXPEDIENTES	1354	178	1532

A continuación detállanse os tempos de tramitación por tipoloxía de expediente. Os tempos obtéñense sobre a remisión do primeiro informe, non se teñen en conta os tempos despois de alegacións.

2.1 - Queixas

Promedios dos tempos de tramitación

Consellerías	Promedio (días)			Nº expedientes
	Na DXARA	Na consellería	Total do expediente	
Sanidade	7,25	148,5	155,75	4
Presidencia	5,14	63,24	68,38	29
Mar	3,23	39,81	43,03	31
Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	4,36	38,25	42,61	103
Política Social	3,47	37,98	41,45	536
Emprego e Igualdade	4,84	33,48	38,32	25
Infraestruturas e Mobilidade	3,78	31,42	35,2	96
Cultura, Educación e Universidade	2,2	31	33,2	5
Vicepresidencia 1ª e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	3,29	30,26	33,56	209
Medio Rural	3,41	26,78	30,2	51
Vicepresidencia 2ª e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	3,71	25,38	29,1	94
Facenda e Administración Pública	3,78	25,31	29,09	116
Cultura e Turismo	5,87	22,47	28,35	55
TOTAL	3,73	34,13	37,86	1354



Detalle de promedio de días que está unha queixa na DXARA	Promedio (días)
Tempo en solicitar o informe desde a entrada da solicitude	0,34
Tempo en enviar o informe remitido polas consellerías	3,39
Tempo total do expediente na DXARA	3,73

2.2 - Suxestións

Promedios dos tempos de tramitación

Consellerías	Promedio (días)			Nº expedientes
	Na DXARA	Na consellería	Total do expediente	
Emprego e Igualdade	0	64	64	1
Sanidade	19	57	76	1
Facenda e Administración Pública	6,8	40,2	47	10
Presidencia	1,7	34,4	36,1	10
Infraestruturas e Mobilidade	3	33,32	36,32	31
Cultura, Educación e Universidade	7	29	36	1
Política Social	2,93	28,29	31,22	41
Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	7,37	23,2	30,57	30
Vicepresidencia 2ª e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	3	20,2	23,2	10
Medio Rural	2,86	19,43	22,29	7
Cultura e Turismo	1	18,27	19,27	11
Mar	2	18	20	5
Vicepresidencia 1ª e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	4	7,45	11,45	20
TOTAL	3,91	25,63	29,54	178

Detalle de promedio de días que está unha queixa na DXARA	Promedio (días)
Tempo en solicitar o informe desde a entrada da solicitude	0,31
Tempo en enviar o informe remitido polas consellerías	3,60
Tempo total do expediente na DXARA	3,91



2.3 - Expedientes con maior tempo de tramitación

Relación de consellerías que tardaron máis de 60 , 100 e 200 días en enviar o informe.

Consellería	>60 días	>100 días	>200 días
Política Social	90	42	14
Vicepresidencia 1ª e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	45	12	2
Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	24	7	2
Infraestruturas e Mobilidade	13	5	
Presidencia	10	6	
Mar	6	3	
Emprego e Igualdade	5		
Medio Rural	5	2	
Vicepresidencia 2ª e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	4	1	
Cultura e Turismo	3	3	
Facenda e Administración Pública	3		
Sanidade	2	2	2
Cultura, Educación e Universidade	1		
Total	211	83	20



3. PROPOSTAS DE MELLORA:

Como se sinalou ao inicio do documento, unha das funcións da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos é analizar a información estatística de suxestións e queixas a efectos de promover unha mellora dos servizos públicos autonómicos.

De acordo con esta encomenda legal, efectuose unha selección de procedemento e servizos de acordo cos seguintes criterios:

- Número de queixas/suxestións presentadas.
- Queixa recorrente nos últimos anos.
- Impacto na cidadanía.
- Grao de dificultade da actuación.
- Viabilidade da mellora.
- Dispoñibilidade da unidade administrativa.

En concreto, os PROCEDIMENTOS/SERVIZOS seleccionados foron:

- TARXETA BENVIDA
- PAGO GARDERÍAS XUNTA DE GALICIA
- COMUNICACIÓN AVISOS RETIRADA NIÑOS DE VESPA VELUTINA

A continuación, se detalla cada un deles:



SOLICITUDE DE RETIRADA DUN NIÑO DE VESPA VELUTINA

DATOS DO PROCEDEMENTO/SERVIZO

CÓDIGO DO PROCEDEMENTO/SERVIZO	Non ten asignado código.
CONSELLERIA	Vicepresidencia 1ª e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo
ÓRGANO RESPONSABLE	Dirección Xeral de Administración Local
OBXECTO	Retirada de niños de Vespa velutina
A QUEN VAI DIRIXIDO	Cidadanía en xeral
REQUISITOS	Facilitar datos de contacto (nome e teléfono)
DOCUMENTACIÓN PARA A PRESENTACIÓN	Ningunha
UNIDADES RECEPTORAS SOLICITUDES	Servizo de Información e Atención á Cidadanía (Telefono 012)
REFERENCIA NORMATIVA	Ningunha en especial
PRAZO DE RESOLUCIÓN	Segundo a encomenda de xestión á empresa pública SEAGA, 5 días hábiles agás os supostos excepcionados (ubicación do niño a máis de 25 metros de altura, propiedade privada, sitios pouco accesibles).
SENTIDO DO SILENCIO	Non procede

MOTIVO DA SELECCIÓN E PROBLEMÁTICA

MOTIVO DE SELECCION DEL SERVICIO:

- Elevado número de queixas.
- É unha queixa recorrente, se ben no ano 2020 houbo unha diminución dun 30% con respecto ao ano 2019.
- Contestación tardía, se ben se melloraron os tempos de resposta dende outubro/novembro de 2020.
- Contestación imprecisa (por ej. ante a queixa polo retraso na atención do aviso, non se concreta cando vaise realizar ou os motivos polos que non se cumpriron os prazos).
- Boa disposición da unidade.

DESCRIPCIÓN DA PROBLEMÁTICA:

A Vespa velutina, ou avespas asiática, é unha especie invasora que chegou a Europa no ano 2004 procedente do sueste asiático. En Galicia, detectouse no ano 2013.

Os efectos que esta especie provoca son importantes pola predación sobre outras especies de insectos, especialmente as abellas, que supoñen unha parte considerable da súa dieta. Neste senso, representan unha ameaza para a biodiversidade autóctona e un problema de seguridade cidadá, pola reacción violenta da vespa en caso de ver ameazado o niño.

A día de hoxe, a erradicación da Vespa velutina non resulta posible dada a imposibilidade de retirar todos



os niños. Por iso, o “Programa Galego de Vixilancia e Control fronte a Vespa velutina”, céntrase en reducir o impacto que poida ter nos diferentes ámbitos, mediante a captura de avespas a través de trampas, especialmente en primavera e outono, a eliminación de niños por parte de equipos especializados, cando sexa posible, e a formación e difusión de información aos distintos colectivos afectados.

A Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo, en coordinación e colaboración cos concellos, puxo en marcha un novo Plan de retirada de niños de Vespa velutina no territorio galego. Así, o 31 de decembro de 2019, a Consellería do Medio Rural deixa de levar a cabo a retirada de niños de Vespa velutina que é asumida pola Dirección Xeral de Administración Local a través da encomenda de xestión efectuada á empresa pública de Servicios Agrarios Galegos, S.A. (SEAGA). Dita encomenda se inicia o 1 de xaneiro de 2020.

Este novo marco de actuación conleva a intervención de dous novos actores (a Dirección Xeral de Administración Local e Seaga) xunto con Axega e a Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa (a través do Teléfono 012), que xa viñan intervindo neste servizo.

De acordo coa encomenda a Seaga, a retirada do niño debe efectuarse nun prazo de 5 días hábiles excepto os que están ubicados a máis de 25 metros ou nunha propiedade privada, sitios pouco accesible, etc Nos casos definidos como urxentes (niños en vivendas particulares, próximos a colexios, etc) actuará o 112.

En xullo de 2020, habilitouse unha conta de correo específica para atender avisos por Vespa velutina: 012velutina@xunta.gal, cun formulario.

No ano 2020 recibíronse un total de 109 queixas.

O número de solicitudes de retirada do niño no Teléfono 012, foi de 26.895

TIPOLOXÍAS DE CHAMADA		
Chamada servizo	33093	95,65%
Rexistrado concello	769	2,22%
Rexistrado a Xunta/Seaga	22220	64,23%
Rexistrado a 112 (Emergencia)	3906	11,29%
Comentario do 112 de aviso rexistrado	55	0,16%
Reasignación de avisos	100	0,29%
Nova actualización	3515	10,16%
Información	2528	7,31%
Outras	1504	4,35%
Cortadas / Mudadas	724	2,09%
Erróneas	53	0,15%
Servizo erróneo	682	1,97%
Incidencia Aplicación	45	0,13%
Total xeral	34597	100%



CONTACTOS REALIZADOS

Subdirector xeral de Réxime Xurídico Local.

POSIBLES PROPOSTAS DE MELLORA

- Definir un Protocolo de actuación claro das partes intervintes, especialmente dos supostos que quedan fóra da actuación de SEAGA.
- Revisar os termos da encomenda de xestión a SEAGA.
- Manter actualizada a información na aplicación de xestión.
- Contestar en tempo as queixas.
- Concretar as respostas ás queixas (actuacións realizadas ou por realizar).

PROPOSTA DE CONSTITUCIÓN GRUPO DE TRABAJO

Se propón a constitución dun grupo de traballo integrado por participantes da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa, Dirección Xeral de Administración Local, SEAGA e Secretaria Xeral da Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo (Teléfono 012).



PAGAMENTO MENSUAL PREZO PÚBLICO ESCOLA INFANTIL

DATOS DO PROCEDEMENTO/SERVIZO

CÓDIGO DO PROCEDEMENTO/SERVIZO	Non previsto.
CONSELLERIA	Facenda e Administración Pública
ÓRGANO RESPONSABLE	ATRIGA
OBXECTO	Pagamento mensual prezo público escolas infantís
A QUEN VAI DIRIXIDO	Ás persoas usuarias dunha escola infantil
REQUISITOS	Ningún en especial.
DOCUMENTACIÓN PARA A PRESENTACIÓN	Ningunha en especial.
UNIDADES RECEPTORAS SOLICITUDES	ATRIGA
REFERENCIA NORMATIVA	Ningunha en especial.
PRAZO DE RESOLUCIÓN	Non procede
SENTIDO DO SILENCIO	Non procede

MOTIVO DA SELECCIÓN E PROBLEMÁTICA

MOTIVOS DA SELECCIÓN DO PROCEDEMENTO:

- Impacto da queixa na cidadanía, tanto polo número de usuarios aos que afecta como polos inconvintes de non poder domiciliar o pago (cubrir o formulario a man e entregar o resguardo na gardería cada mes).
- Posibilidade corto/medio prazo de mellora
- Actitude colaboradora das unidades implicadas.

DESCRIPCIÓN DA PROBLEMÁTICA:

A Xunta de Galicia presta o servizo público de Escola Infantil a un número importante de cidadáns de Galicia. Este servizo está suxeito ao pagamento mensual dun prezo público por parte das persoas beneficiarias ou persoas usuarias do servizo. Este pagamento mensual, na actualidade non se pode domiciliar nunha conta bancaria e a súa realización por medios electrónicos conta cunha serie de dificultades de tipo técnico, e xeralmente comportan o pagamento dunha taxa bancaria.

Na actualidade pode realizarse o pagamento electrónico do prezo público desde a Oficina Virtual Tributaria (OVT) da ATRIGA coas seguintes condicións, segundo o modo de acceso á OVT:

Acceso sen certificado dixital: permite facer o pagamento de forma telemática cunha tarxeta de crédito. A aplicación emite o xustificante do pagamento do prezo, unha vez validado dito pagamento.



Para esta forma de pagamento, actúan como entidades colaboradoras as seguintes:

- Abanca, que permite ademais, pagar cunha tarxeta de calquera entidade financeira, cun límite de 60 euros por operación.
- Caixabank.
- Caja Rural de Zamora.
- Caixa Rural Galega.
- EVO Banco.

Acceso con certificado dixital ou DNI electrónico: deste xeito o pagamento pódese realizar tanto con tarxeta como mediante o cargo nunha conta bancaria da que sexa titula. A aplicación emite o xustificante do pagamento do prezo público, unha vez validado dito pagamento. O procedemento mediante o pagamento con tarxeta difire respecto do anterior modo de acceso en que a entidade Abanca, que acepta pagar con tarxetas de calquera entidade financeira, non ten contía límite. Para o cargo en conta as entidades colaboradoras son as seguintes:

- Abanca.
- BBVA
- Caixabank.
- Caja Rural de Zamora.
- Caixa Rural Galega.
- EVO Banco.
- Banco Sabadell.

Esta situación, de non poder domiciliar o pagamento e de como se configura o pagamento electrónico, comporta que as familias que usan este servizo público opten maioritariamente por realizar o pagamento mensual de xeito presencial nalgunha das entidades bancarias que operan en Galicia. Deste xeito, teñen que desenvolver todos os meses as seguintes actuacións:

- Pedir o formulario na Escola Infantil. Normalmente hai que pedilo todos os meses pois só se facilitan os formularios un a un.
- Ir á domicilio particular e cubrir con bolígrafo o formulario de pagamento.
- Ir a unha entidade bancaria a levar o formulario cuberto e realizar o pagamento do prezo público. É habitual que antes hai que ir a un caixeiro quitar o diñeiro porque o pagamento normalmente se fai en efectivo, co fin de non pagar taxas bancarias. Nas entidades bancarias adoitan dar o servizo de caixa dentro dun horario determinado ao longo da mañá, o cal tamén engade dificultades para realizar a xestión.
- Levar copia do xustificante do pagamento á Escola Infantil.

Na análise desenvolta da problemática referida detectasen motivos de oportunidade e legalidade para propoñer medidas de mellora da prestación do actual servizo. Deste xeito, hai que ter en conta que hai, a data de decembro do ano 2020, 2.246 prazas de Escola Infantil da Axencia Galega de Asuntos Sociais, cuxas persoas usuarias verían obviamente aliviada, ou directamente eliminada, a xestión de proceder todos os meses ao pagamento do prezo público.

Desde o punto de vista dos motivos de legalidade, cómpre lembrar que segundo o artigo 12.1 da *Lei*



39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, sobre o uso de medios electrónicos da cidadanía coa Administración, establece literalmente que: «As administracións públicas deberán garantir que os interesados poden relacionarse coa Administración a través de medios electrónicos, para o cal porán ao seu dispor as canles de acceso que sexan necesarias, así como os sistemas e as aplicacións que en cada caso se determinen». Ademais, este mesmo texto legal determina no artigo 53.1 h) que os cidadáns teñen dereito nun procedemento administrativo a cumprir as súas obrigas de pagamento a través dos medios electrónicos previstos no artigo 98.2 da referida Lei, entre os que se atopan a tarxeta de crédito e débito e a domiciliación bancaria.

CONTACTOS REALIZADOS

Xefe do Departamento Central de Estudos, Información e Asistencia da ATRIGA. É a persoa na que está centralizada a xestión da queixas e suxestións do organismo.

Xefa da Área de Recadación da ATRIGA. É a persoa responsable no organismo para propoñer os cambios precisos para que se poda domiciliar o pagamento das taxas e os prezos públicos da Xunta de Galicia.

Xefa do Departamento de Tributos de Xestión Centralizada da ATRIGA. É a persoa que xestiona o pagamento das taxas e os prezos públicos no organismo.

Xefa do Servizo de Conciliación Familiar da Consellería de Política Social.

POSIBLES PROPOSTAS DE MELLORA

Unha vez analizada a situación na que se atopa nestes momentos o pagamento mensual do prezo público do servizo prestado polas Escolas Infantís da Xunta de Galicia, considérase axeitada propoñer as dúas seguintes melloras:

- 1) No referente á non posibilidade de domiciliación do pagamento mensual, sería preciso desenvolver dúas accións concretas, co fin de habilitar a posibilidade de que ás persoas usuarias das Escolas Infantís da Xunta de Galicia podan domiciliar os pagamentos mensuais do prezo público:

En primeiro lugar, realizar as modificacións tecnolóxicas precisas para que sexa materialmente posible facer a domiciliación do recibo mensual das Escolas Infantís da Xunta de Galicia.

En segundo lugar, desenvolver os cambios normativos precisos que habiliten a posibilidade de domiciliar o referido pagamento. Neste sentido podería actuarse de dúas maneiras. Por unha banda, modificar a actual normativa que permite a domiciliación dos impostos xestionados pola ATRIGA, co fin de ampliar o seu ámbito de aplicación ao pagamento do recibo mensual das Escolas infantís. A normativa citada en vigor é a seguinte: *Orde do 10 de*



decembro de 2019 pola que se establecen o procedemento e as condicións para a domiciliación do pagamento de determinadas débedas cuxa xestión ten atribuída a Axencia Tributaria de Galicia (DOG núm. 242, do 20 de decembro). Por outra, elaborar unha normativa propia.

- 2) No referente á mellora do pagamento electrónico da mensuralidade das Escolas infantís, nestes momentos xa hai dúas accións desenvolvidas pola ATRIGA, co fin de solucionar os problemas detectados. Son as seguintes:

En primeiro lugar, o pasado mes de xullo ditouse a normativa que regula este tipo de pagamentos perante a ATRIGA. A normativa é a seguinte: *Decreto 95/2020, do 25 de xuño, polo que se regula o pagamento de recursos xestionados pola Axencia Tributaria de Galicia a través de entidades de crédito colaboradoras e mediante tarxeta de crédito ou débito a través de sistemas de terminal punto de venda* (DOG núm. 133, do 6 de xullo).

En segundo lugar, procedeuse á licitación do contrato administrativo ao obxecto de que se posibilite o pagamento de ingresos a favor da Xunta de Galicia con tarxeta de crédito ou de débito mediante un sistema terminal de punto de venda (TPV).

Polos motivos apuntados, propónse que se axilice a licitación deste contrato administrativo, co fin de que se poña á disposición dos cidadáns este novo servizo de pagamento canto antes.

PROPOSTA DE CONSTITUCIÓN GRUPO DE TRABALLO

Propónse a constitución dun grupo de traballo con representantes da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa, da ATRIGA e da Consellería de Política Social.



TARXETA BENVIDA	
DATOS DO PROCEDEMENTO/SERVIZO	
CÓDIGO DO PROCEDEMENTO	BS403B
CONSELLERIA	POLÍTICA SOCIAL
ÓRGANO RESPONSABLE	Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica Subdirección Xeral de Demografía e Conciliación Servizo de Conciliación Familiar
OBXECTO	concesión dunha axuda económica a través da tarxeta Benvida, a cal só poderá ser utilizada en oficinas de farmacia, parafarmacias, ópticas, supermercados, tendas de alimentación e establecementos de puericultura ou especializados en artigos e produtos para a infancia
A QUEN VAI DIRIXIDO	As familias que no ano 2021 teñan un/unha fillo/a, adopten ou sexan declaradas en situación de garda con fins adoptivos e para aquelas outras que, tendo obtido a axuda ou non accedendo a ela por superar os ingresos previstos nas respectivas convocatorias no ano 2019 e 2020, experimentasen unha variación á baixa da renda da unidade familiar que implique ter dereito ás contías reguladas no artigo 4.2 e proceder á súa convocatoria.
REQUISITOS	a) Que a persoa proxenitora solicitante teña a súa residencia habitual en Galicia. b) Que a renda da unidade familiar non supere os 45.000 €. No suposto de que esta contía fose superior, a renda per cápita non deberá superar os 13.500 €. c) Que a renda da unidade familiar non supere os 22.000 €, para ter dereito á contía da axuda prevista no artigo 4.2. d) Que a persoa proxenitora solicitante teña a súa residencia habitual nun concello cunha poboación inferior a 5.000 habitantes, para ter dereito ao incremento da axuda prevista no artigo 4.3.
DOCUMENTACIÓN PARA A PRESENTACIÓN	As persoas interesadas deberán achegar coa solicitud, anexo I, a seguinte documentación: a) Anexo II debidamente cuberto e asinado pola persoa proxenitora que non apareza como solicitante, se é o caso. b) Copia do libro ou libros de familia en que consten todas as fillas e fillos da persoa solicitante ou certificación de nacemento do rexistro civil de cada unha das fillas ou fillos da persoa solicitante, para efectos de acreditar a data de nacemento e o número de orde que ocupa a filla ou fillo na descendencia da persoa solicitante. c) Copia da resolución xudicial ou administrativa que declare a adopción ou a garda con fins adoptivos, de ser o caso, cando se trate de adopcións formalizadas fóra da Comunidade Autónoma de



	<p>Galicia.</p> <p>d) Copia da sentenza de nulidade, separación ou divorcio ou da resolución xudicial que estableza as medidas paterno-filiais dos fillos e fillas comúns nas unións de feito e/ou do convenio regulador, de ser o caso.</p> <p>e) Certificado de monoparentalidade cando non sexa expedido pola Comunidade Autónoma de Galicia.</p> <p>f) Pasaporte en vigor da persoa cónxuxe ou parella, para o suposto de que esta estea en trámite de autorización de residencia.</p> <p>g) Documentación acreditativa dos ingresos percibidos no estranxeiro no período impositivo computable, acompañados dun certificado de organismo competente ou entidade bancaria acreditativo do valor en euros dos ditos ingresos, de ser o caso.</p> <p>2. No suposto de persoas galegas emigrantes retornadas ou descendentes, deberase presentar ademais:</p> <p>a) Documentos xustificativos do nacemento en Galicia ou de ser descendente dunha persoa galega.</p> <p>b) Certificado de persoa emigrante retornada, expedido polas delegacións ou subdelegacións do Goberno, baixa consular ou calquera outra documentación que acredite fidedignamente a data de retorno a España.</p> <p>c) Pasaporte para as persoas solicitantes que non teñan DNI.</p> <p>3. No suposto de presentarse a solicitude con carácter previo ao nacemento deberase presentar ademais un certificado médico acreditativo do estado de xestación onde conste a data probable do parto.</p> <p>4. No suposto de optar á ampliación excepcional da axuda prevista para situacións de especial vulnerabilidade no artigo 4.4 dentro dos dous meses anteriores á data na que o neno ou nena cumpra os tres anos deberá presentarse a seguinte documentación:</p> <p>a) Comunicación da situación segundo o anexo IV.</p> <p>b) Informe técnico dos servizos sociais comunitarios básicos que acredite a situación de especial vulnerabilidade e que se está sendo atendido/a polo sistema público de servizos sociais, con indicación das solicitudes de prestacións ou axudas económicas en fase de tramitación.</p> <p>5. Cando se acheguen coa solicitude documentos en idioma distinto do galego ou castelán deberá presentarse tamén a tradución dos ditos documentos a calquera destes dous idiomas.</p> <p>6. Na solicitude (anexo I) deberá figurar, con carácter obrigatorio, un teléfono móbil para os efectos de activar a tarxeta Benvida. A activación será efectiva unicamente desde o número de móbil que se faga constar na solicitude.</p> <p>7. De conformidade co artigo 28.3 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común, non será necesario achegar os documentos que xa fosen presentados anteriormente pola persoa interesada ante calquera Administración. Neste caso, a persoa interesada deberá indicar en que momento e ante que órgano</p>
--	---



	<p>administrativo presentou os ditos documentos, que serán recadados electronicamente a través das redes corporativas ou mediante consulta ás plataformas de intermediación de datos ou outros sistemas electrónicos habilitados para o efecto, agás que conste no procedemento a oposición expresa da persoa interesada.</p> <p>De forma excepcional, se non se puidesen obter os citados documentos, poderá solicitarse novamente á persoa interesada a súa achega.</p> <p>8. A documentación complementaria presentarse preferiblemente por vía electrónica.</p> <p>Opcionalmente, as persoas interesadas poderán presentar a documentación complementaria presencialmente en calquera dos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.</p> <p>As persoas interesadas responsabilizaranse da veracidade dos documentos que presenten. Excepcionalmente, cando a relevancia do documento no procedemento o exixa ou existan dúbidas derivadas da calidade da copia, a Administración poderá solicitar, de maneira motivada, o cotexo das copias achegadas pola persoa interesada, para o que poderán requirir a exhibición do documento ou da información orixinal.</p> <p>9. Sempre que se realice a presentación de documentos separadamente da solicitude deberase indicar o código e o órgano responsable do procedemento, o número de rexistro de entrada da solicitude e o número de expediente se dispón del.</p> <p>10. No caso de que algún dos documentos que hai que presentar de forma electrónica superase os tamaños máximos establecidos ou tivese un formato non admitido pola sede electrónica da Xunta de Galicia, permitirase a presentación deste de forma presencial dentro dos prazos previstos e na forma indicada no número anterior. A información actualizada sobre o tamaño máximo e os formatos admitidos pode consultarse na sede electrónica da Xunta de Galicia.</p>
UNIDADES RECEPTORAS SOLICITUDES	Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica Subdirección Xeral de Demografía e Conciliación Servizo de Conciliación Familiar
REFERENCIA NORMATIVA	Orde do 28 de decembro de 2020 pola que se establecen as bases polas que se rexerá a concesión da axuda económica, a través da tarxeta Benvida, para as familias con fillas e fillos nados, adoptados/as ou declaradas/os en situación de garda con fins adoptivos no ano 2021, e se procede á súa convocatoria (DOG nº 11 do 19 de xaneiro de 2021).
PRAZO DE RESOLUCIÓN	4 meses
SENTIDO DO SILENCIO	Negativo



MOTIVO DA SELECCIÓN E PROBLEMÁTICA

MOTIVOS DA SELECCIÓN DO PROCEDIMENTO:

- Queixas e solicitudes de información particular recorrentes.
- Posibilidade corto/medio prazo de mellora.
- Actitude colaboradora da unidade ante a proposta de mellora.

DESCRIPCIÓN DA PROBLEMÁTICA:

No ano 2020 tramitáronse arredor de **15.000 tarxetas benvida**.

Hai **994 expedientes pendentes de resolver** presentados entre xaneiro-setembro de 2020 (a partir de outubro están en prazo):

- 570 están requiridos pendentes de que os interesados envíen a documentación,
- 381 pendentes de requirir
- 43 pendentes de resolver desfavorablemente.

Dende a unidade de tramitación realízase un gran esforzo para a súa resolución coa maior brevidade posible.

Preséntanse **51 queixas** a través do sistema de queixas e suxestións da Xunta. (O motivo das queixas é fundamentalmente o retraso na súa tramitación).

No correo tarxetabenvida.familia@xunta.gal reciben uns 200 correos diarios con consultas e queixas. Arredor dun 70% destes correos afectan á entidade bancaria colaboradora tales como perda de tarxeta, olvido de pin, bloqueo, error de tpv, consulta de saldos da Tarxeta, carga incorrecta de fondos, etc

No ano 2020 preséntanse **565 peticións de información particular**:

XANEIRO	3
FEBREIRO	11
MARZO	7
ABRIL	33
MAIO	35
XUÑO	29
XULLO	26
AGOSTO	64
SEPTEMBRO	108
OUTUBRO	106
NOVEMBRO	85
DECEMBRO	58
TOTAL	565



Desde o punta de vista da interlocutora, o problema é a falta de persoal para a tramitación do procedemento.

A dotación de persoal, é a seguinte:

Persoal SSCC para a tramitación da Tarxeta benvida e resolución de todos os problemas que xorden:

- 1 xefatura de sección: leva a parte económica do procedemento
- 2 auxiliares administrativos
- 2 laborais de sentenza de grupo II (informáticos)
- 1 persoa "prestada" informática

Existen 2 prazas máis sen cubrir:

- Posto base subgrupo A1
- Posto base subgrupo C2

Os propietarios destas prazas están en comisión e polo tanto as prazas non se poden ofertar en novo ingreso porque teñen titular, e en comisión de servizos se convocan pero quedan vacantes pola falta de demanda dos postos base, e segundo a interlocutora, non autorizan a cobertura por persoal de listas de contratación por "haber deixado marchar aos titulares".

Máis información:

O tempo medio de resolución, nos últimos meses foi de 2 meses e medio a tres meses porque desde xullo contan con 3 persoas en acumulación de tarefas e con horas extras de algún persoal. Fora deste período o tempo medio está nos 4 /5 meses. (sendo o prazo ata 4 meses)
A acumulación de tarefas é de 6 meses

As solicitudes nas que non hai requirimentos as resollen de media en 2 meses.

Teñen que tramitar as tarxetas novas e dar soporte as tarxetas dos anos anteriores, (ata 4 anos segundo as condicións do solicitante)

Na maioría das solicitudes é necesario requirir, e os requirimentos sinxelos intentan facelos por teléfono coa contestación por correo electrónico para axilizar os trámites.

No modelo de solicitude do ano 2021 hai unha modificación: é necesario autorizar expresamente a comprobación de datos, mentres que ata agora só se indicaba se non se autorizaban, o que segundo a interlocutora, vai a incrementar os requirimentos.



CONTACTOS REALIZADOS

Xefa do Servizo de Conciliación Familiar

POSIBLES PROPOSTAS DE MELLORA

A corto prazo (convocatoria 2021 xa publicada):

- Resignación de efectivos dentro da Consellería de Política Social.
- Tramitación acumulación de tarefas.
- Posibilidade de envío das incidencias relacionadas coa entidade bancaria a unha conta de correo da propia entidade bancaria.

A medio prazo (próximas convocatorias):

- Revisión/simplificación procedemento.
- Posibilidade de diferenciar os distintos supostos.

PROPOSTA DE CONSTITUCIÓN GRUPO DE TRABAJO

Propónse a creación dun grupo de traballo integrado por representantes da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa e da Consellería de Política Social.