

ANEXO

CONSULTA PÚBLICA PREVIA A LA ELABORACIÓN POR LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y FUNCIÓN PÚBLICA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECE EL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

De conformidad con lo previsto en los artículos 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 45.1.a) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía y 28.2 de la Ley 7/2017, de 27 diciembre, de Participación Ciudadana de Andalucía, en relación con lo dispuesto en el Acuerdo de 27 de diciembre de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para habilitar la participación pública en el procedimiento de elaboración normativa a través del portal de la Junta de Andalucía, con el objetivo de mejorar y facilitar la participación de la ciudadanía, organizaciones y asociaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma, con carácter previo a la elaboración del proyecto de decreto por el que se establece el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos en la Junta de Andalucía, se sustancia la presente consulta pública para recabar su opinión acerca de los siguientes extremos:

a) Denominación:

Proyecto de decreto por el que se establece el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos sobre el funcionamiento de los servicios públicos en la Junta de Andalucía.

b) Antecedentes de la norma:

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía.

- Artículo 85 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

c) Problemas que se pretenden solucionar:

- La norma en vigor que regula la materia, con más de 30 años de antigüedad, no se adapta a las necesidades de una sociedad andaluza moderna y al objetivo de la Administración andaluza de prestar unos servicios públicos de calidad.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5SELVH2L8A5DJQAZ4GP3NNM2D	PÁGINA	1/3	



- Una mayor claridad de los objetivos y posibilidades que la norma plantea para la ciudadanía, que en ocasiones utiliza incorrectamente este canal para comunicarse con la Administración de la Junta de Andalucía.

d) Necesidad y oportunidad de su aprobación:

En el Plan General de la Inspección General de Servicios para el año 2023 aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 21 de febrero de 2023 se incluía la actuación inspectora “1.1: Análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante los años 2020 a 2022 a través del libro de sugerencias y reclamaciones”. Este análisis permitiría emitir una opinión fundamentada en evidencia que, con el objeto de abordar la tramitación de una nueva normativa reguladora de la materia, posibilite que el sistema de reclamaciones y sugerencias sea un efectivo instrumento de mejora de los servicios públicos, en una Administración Pública más cercana y adaptada a la sociedad actual.

Por otra parte, en el Plan General de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía para el año 2024, aprobado por Acuerdo de 4 de marzo, del Consejo de Gobierno, se incluye como actuación inspectora: “1.1 Análisis de situación y propuesta de normativa reguladora para el sistema de reclamaciones, sugerencias, quejas, agradecimientos y reconocimientos en la Junta de Andalucía”.

e) Objetivos de la norma:

- Adaptar la normativa a las necesidades que la ciudadanía demanda a la Administración.
- Cumplir con el objetivo de la Administración andaluza de prestar unos servicios públicos de calidad.

f) Posibles soluciones alternativas:

No existen otras posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5SELVH2L8A5DJQAZ4GP3NNM2D	PÁGINA	2/3	



g) Correo electrónico para recibir las aportaciones:

Quienes así lo consideren pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados en este documento a través del siguiente buzón de correo electrónico:

participa.cjalfp@juntadeandalucia.es

Quien formule estas aportaciones deberá incluir en el correo su nombre y apellidos o razón social o denominación de la entidad a la que represente.

h) Más información:

No se aporta más documentación.

i) Plazo de participación:

El plazo de participación es de quince días hábiles a partir del día siguiente al de la publicación de la consulta.

EL SECRETARIO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Fdo.: Arturo E. Domínguez Fernández

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ	FECHA	01/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5SELVH2L8A5DJQAZ4GP3NNM2D	PÁGINA	3/3	