

RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA POR LA QUE SE ESTABLECE TRÁMITE DE CONSULTA PÚBLICA PREVIA PARA 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.

El 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, estableció un instrumento para facilitar la participación de la ciudadanía e impulsar normas que posibiliten una respuesta inmediata de todos los órganos de la Junta.

En el artículo 3 del citado Decreto se establece que cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia del supuesto mal funcionamiento de los Servicios, podrá denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales servicios.

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, posibilita 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.

Como resultado de dicho análisis se obtuvieron unas conclusiones y propuestas de mejora que ahora se pretenden incorporar en una nueva regulación que se adapte a las necesidades y a la realidad de la sociedad del siglo XXI en la que la ciudadanía demanda a la administración unos servicios públicos de calidad.

Es claro que cualquier sistema que pretenda mejorar la calidad de los servicios prestados ha de contar, indispensablemente, con que las personas receptoras de dichos servicios participen manifestando su opinión sobre el funcionamiento de los mismos, permitiendo a los órganos responsables corregir las anomalías detectadas e identificar sobre la base de estas opiniones las oportunidades de mejora. Asimismo, en un sistema de participación y transparencia se hace necesario que las personas usuarias dispongan de un medio para hacer llegar sus sugerencias que puedan plasmarse en una acción de mejora.

El Decreto 164/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, atribuye a la Secretaría General para la Administración Pública el impulso y coordinación de la atención a la ciudadanía, de la simplificación y racionalización de los



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	Pk2jmH8FZRLZNVKMZ2HNH9JSBQNEAQ	PÁGINA	1/2	



procedimientos administrativos, así como el seguimiento y evaluación de la calidad, eficiencia y desempeño de los servicios públicos.

De conformidad con lo establecido el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 45.1.a) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y el artículo 28.2 de la Ley 7/2007, de 27 de diciembre, de Participación Ciudadana de Andalucía, con carácter previo a la elaboración de un proyecto de reglamento se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y organizaciones más representativos afectados por la futura norma.

En su virtud, y en cumplimiento de lo previsto 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,

RESUELVO

La apertura del trámite de consulta pública previa para el procedimiento de 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, durante un plazo de quince días hábiles desde el siguiente al de su publicación en el portal web de la Junta de Andalucía.

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/participacion/normativa/consulta-previa.html>

EL SECRETARIO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

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	Pk2jmH8FZRLZNVKMZ2HNH9JSBQNEAQ	PÁGINA	2/2	