

### III. OUTRAS DISPOSICIÓNS

#### VALEDOR DO POBO

*RESOLUCIÓN do 30 de decembro de 2019 pola que se aproba a Carta de servizos da Valedoría do Pobo de Galicia.*

A Valedoría do Pobo de Galicia ten como fin estatutario e legal a defensa e a protección dos dereitos fundamentais e das liberdades públicas recoñecidos na Constitución e a tutela dos dereitos individuais e colectivos emanados do Estatuto de autonomía, en especial os sancionados no seu título preliminar. Tamén garante o pleno sometemento das administracións galegas á lei e ao dereito.

A Valedoría é unha institución pública afectada polos principios que rexen o funcionamento das administracións, entre os cales se atopa o de eficacia. Nese ámbito son precisos instrumentos que permitan dar resposta á demanda social dun servizo de calidade e eficiente. Un dos medios máis útiles para garantir o bo funcionamento dos servizos das administracións é a determinación clara de todos eles e das súas condicións, o que se fai mediante as cartas de servizos. Estas téñense mostrado como instrumentos eficaces para a protección dos dereitos en relación cos servizos públicos.

O obxectivo da presente Carta de servizos é definir os que se prestan na Valedoría e as súas condicións, e facilitar a súa análise permanente e mellora progresiva en beneficio da cidadanía a través de canles de comunicación cidadá. Para iso a carta é de obrigado cumprimento, polo que todas as persoas poden exixir lexitimamente o cumprimento do previsto nela. Coa carta a Valedoría tamén persegue achegarse a todas as persoas e facilitarlles o coñecemento exhaustivo do seu funcionamento para garantir os dereitos respecto da propia institución.

Coa aprobación da presente carta dáse cumprimento a unha condición previa e ineludible para garantir o dereito a unha boa administración, regulado no artigo 41 da Carta dos dereitos fundamentais da Unión Europea.

A Valedoría ten en vigor un Código de boa conducta e unha Carta de servizos, pero ambos foron superados tanto pola práctica da propia institución como pola demanda de servizos integrais, eficientes e satisfactorios para toda a cidadanía de Galicia.

A presente Carta de servizos é o compromiso da Valedoría ante a cidadanía para a prestación dun servizo de calidade por medio da definición do seu funcionamento integral



e transparente. Para iso inclúe un catálogo de dereitos dos usuarios da institución respecto de cada un dos seus servizos, e os compromisos de conducta individual e institucional en relación con todos eles. Co fin de garantilos de forma adecuada tamén se incorporan mecanismos de control e medios de participación para a mellora progresiva dos servizos.

Finalmente, a carta pretende servir de impulso para a xeneralización destes instrumentos de boa administración en todos os servizos públicos.

Polo exposto e en virtude das atribucións que me confiren a Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedoría do Pobo, e o artigo 7 do Regulamento de organización e funcionamento da Valedoría, unha vez informada e oída a Xunta de Coordinación na súa sesión de 19 de decembro de 2019,

#### RESOLVO:

Aprobar a Carta de Servizos da Valedoría do Pobo, nos termos expresados no texto articulado que se xunta.

Santiago de Compostela, 30 de decembro de 2019

Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo

### **Carta de Servizos da Valedoría do Pobo de Galicia**

#### CAPÍTULO I

#### **Disposicións xerais**

##### Artigo 1. *Natureza e funcións da institución*

1. A Valedoría do Pobo é o alto comisionado do Parlamento de Galicia para a defensa, no ámbito da Comunidade Autónoma, dos dereitos comprendidos no título I da Constitución e dos dereitos individuais e colectivos emanados do Estatuto de autonomía, en especial, os sancionados no seu título preliminar. Tamén garante o sometemento pleno das administracións galegas á lei e ao dereito e exerce as demais funcións que lle atribúe a Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

2. Para cumprir eses fins supervisa a actividade da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia e dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da



Administración local naquelas materias que son competencia da nosa comunidade e dá conta da súa actividade ao Parlamento de Galicia e a través del todas as persoas.

3. Para eses mesmos fins pode actuar ante outras administracións ou ante entidades privadas que presten servizos públicos esenciais, a través dos mecanismos de colaboración establecidos legalmente ou por medio de acordos formais ou informais.

4. Para o cumprimento dos fins citados a Valedoría realiza as valoracións que procedan e, no caso de considerar necesaria a emenda da actuación das administracións galegas, formúlalles valoracións indicativas ou, se procede, suxestións, recomendacións, recordatorios de deberes legais e advertencias.

5. Como comisionado da transparencia, a institución investiga posibles incumprimentos dos poderes públicos e demais suxeitos obrigados en materia de transparencia activa, ben por iniciativa propia ou por denuncia da cidadanía, e formula os requirimentos de emenda que correspondan. Tamén asesora e responde as consultas sobre transparencia dos suxeitos obrigados e da cidadanía; adopta recomendacións en materia de transparencia e bo goberno, despois de oír a Comisión da Transparencia; emite informe previo sobre proxectos de lei ou regulamentos en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia; e exerce as demais funcións que lle encomende calquera outra norma.

6. A Comisión da Transparencia, adscrita á Valedoría, resolve os recursos ou reclamacións fronte ás resolucións expresas ou presuntas de acceso á información pública emanadas das administracións galegas.

7. A Valedoría desenvolve as funcións previstas na Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, con separación das encomendadas en materia de transparencia.

#### Artigo 2. *Obxecto da Carta de servizos*

A Carta de servizos da Valedoría do Pobo ten por obxecto poñer en coñecemento da cidadanía os servizos que presta, as normas básicas que rexen a súa actuación, os dereitos das persoas usuarias na súa relación coa institución e os seus compromisos de calidade. Así mesmo ten a finalidade de garantir a progresiva mellora dos servizos e a participación das persoas na súa análise a través de reclamacións e suxestións.

#### Artigo 3. *Natureza da Carta de servizos*

A Carta de servizos é unha instrución de obrigado cumprimento para todas as persoas ao servizo da Valedoría.



**Artigo 4. Réxime xurídico da institución**

A Valedoría do Pobo réxese polas seguintes normas:

- Artigo 14 da Lei orgánica 1/1981, do 6 abril, do Estatuto de autonomía de Galicia.
- Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo.
- Artigos 11, 18, 19, 20 e 21 da Lei 8/2008, do 10 de xullo, de saúde de Galicia.
- Artigo 44 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia en Galicia.
- Disposición derradeira segunda da Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia.
- Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno.
- Lei 36/1985, do 6 de novembro pola que se regulan as relacións entre a institución do Defensor do Pobo e as figuras similares nas distintas comunidades autónomas.
- Resolución do 22 de xaneiro de 2018 pola que se dispón a publicación do Regulamento de organización e funcionamento da Valedoría do Pobo.
- Estatuto do persoal do Parlamento de Galicia.

**CAPÍTULO II****Normas básicas****Artigo 5. Obriga de actuación de acordo coas normas básicas e garantía de cumprimento da carta**

A Valedoría e o persoal ao seu servizo actuarán de acordo coas normas básicas que se expresan no presente capítulo, que teñen por fin garantir a prestación dun servizo de calidade. Asegurarase o seu cumprimento a través dos medios que resulten precisos, entre eles a recepción, a tramitación e a resolución das reclamacións e suxestións da cidadanía.



**Artigo 6. *Obxectividade, legalidade e eficacia***

O persoal ao servizo da institución actuará servindo con obxectividade o interese xeral e con sometemento pleno á Constitución, ao Estatuto de autonomía de Galicia e á lei e ao dereito, e de acordo co principio de eficacia.

**Artigo 7. *Boa fe e dedicación plena***

O persoal da institución exercerá as súas funcións de boa fe e coa dilixencia debida. Tamén actuará con plena dedicación, sen prexuízo das excepcións legalmente previstas.

**Artigo 8. *Obxectividade, imparcialidade e independencia***

1. O persoal da institución exercerá as súas funcións de acordo cos fins propios da Valedoría e evitará accións que poidan poñer en risco o cumprimento desas funcións ou o interese público.

2. A actuación do persoal no exercicio das súas funcións responderá aos principios de independencia e imparcialidade. En especial prescindirase de calquera orientación dos asuntos que poidan ter a súa causa en intereses persoais ou influencias externas.

3. O persoal absterase de participar no trámite de calquera procedemento ou na adopción dunha decisión sobre un asunto que afecte os seus propios intereses u ao dos seus familiares ou achegados, ou cando concorra amizade íntima ou inimidade manifesta.

**Artigo 9. *Ausencia de discriminación***

No exercicio das súas funcións o persoal da institución garantirá a igualdade de trato e evitará calquera tipo de discriminación por razón de nacionalidade, idade, sexo, orientación sexual, raza, orixe étnica, relixión, crenzas, opinións políticas, ideas, diversidade funcional, características xenéticas, lingua, recursos económicos ou por calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.

**Artigo 10. *Especial atención ás persoas vulnerables e á igualdade de xénero***

No desenvolvemento das súas funcións a Valedoría prestará especial atención ás persoas vulnerables por calquera causa de carácter persoal ou social e, así mesmo, á garantía e promoción da igualdade de xénero.



**Artigo 11. *Protección do interese público***

O persoal xestionará, protexerá e conservará adecuadamente os recursos institucionais, que non se utilizarán para actividades que non sexan as propias da Valedoría, non se valerá da súa condición para obter vantaxes, non aceptará regalos, salvo os protocolarios de acordo cos límites e usos previstos, que en todo caso pasarán a formar parte do inventario institucional, e rexeitará favores ou servizos que poidan condicionar o desenvolvemento das súas funcións.

**Artigo 12. *Motivación e alternativas***

1. Todas as valoracións e resolucións da institución serán motivadas, razoando de forma clara o criterio aplicado e a súa legalidade.

2. A non admisión a trámite das queixas motivarase de acordo coas causas expresadas legalmente. Na resposta exporanse con detalle as posibles alternativas para a defensa dos dereitos e intereses lexítimos do reclamante.

**Artigo 13. *Reserva, protección de datos e confidencialidade***

1. O persoal gardará reserva absoluta en relación cos feitos e informacións de que tiveren coñecemento no exercicio das súas funcións ou con ocasión delas.

2. As actuacións da institución garantirán o dereito á protección dos datos de carácter persoal obxecto de tratamento.

3. O trámite das queixas e o seu contido é confidencial, sen prexuízo do contido dos informes ao Parlamento de Galicia, de acordo coa Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, e da publicidade que se dea ás resolucións. En calquera caso, os informes e as resolucións publicadas disociarán os datos persoais.

**Artigo 14. *Cortesía, dilixencia e desculpas por erros***

1. O persoal da institución actuará dun xeito cortés, respectuoso e con dilixencia cara ás persoas que demanden calquera dos seus servizos, tanto en entrevistas persoais como nas comunicacións por calquera medio.

2. Se se apreciar un erro que afecte negativamente os dereitos ou intereses lexítimos de calquera persoa usuaria, a institución presentará as súas desculpas, sen prexuízo de calquera outra consecuencia que proceda.



**Artigo 15. *Transparencia***

1. A institución desenvolverá a súa actividade con transparencia, informando de oficio de todos os contidos previstos nas leis e garantindo o acceso á información pública no seu ámbito, con aplicación dos límites previstos na normativa de transparencia.

2. A institución facilitará aos promotores das queixas un medio sinxelo e seguro para a consulta do expediente a través da sede electrónica.

**Artigo 16. *Preferencia no uso da lingua propia de Galicia***

Nas comunicacións orais e escritas cos cidadáns o persoal ao servizo da institución utilizará o galego, como lingua propia de Galicia. Porén, cando calquera persoa exprese o seu desexo de uso do castelán, as comunicacións realizaranse nesa lingua.

**Artigo 17. *Accesibilidade***

A institución poñerá á disposición dos usuarios dos seus servizos os medios necesarios para a accesibilidade universal e sen discriminación por razóns da diversidade funcional.

**Artigo 18. *Celeridade e simplicidade***

1. O trámite e resolución das queixas debe darse o máis axiña posible e, como máximo, nos prazos expresados no capítulo V desta Carta. En calquera caso, simplificaranse os trámites, evítanse actuacións innecesarias e reduciranse ao máximo os tempos de espera.

2. As queixas resolveranse de forma urxente e a través dos medios máis áxiles posibles cando a situación o requira.

**Artigo 19. *Gratuidade dos servizos e compensación de gastos***

1. Todas as actuacións da institución serán gratuítas.

2. Os gastos efectuados ou os prexuízos materiais causados aos particulares que non promovesen a queixa, por seren chamados a informar pola Valedoría, serán compensados con cargo ao seu orzamento, unha vez xustificadas debidamente.



**Artigo 20. Colaboración**

As relacións coas institucións e administracións desenvolverase de acordo cos principios de cooperación e lealdade e terán como obxectivo garantir os dereitos da cidadanía de xeito rápido e eficaz.

**Artigo 21. Participación cidadá**

A prestación dos servizos acompañarase de sistemas e métodos que permitan ás persoas e entidades participar de forma activa no desenvolvemento das funcións institucionais, a través do contacto directo por calquera medio e polos medios habilitados na web e na sede electrónica da Valedoría.

**Artigo 22. Innovación e calidade**

A institución promoverá a innovación e mellora progresiva dos instrumentos para a prestación dos seus servizos e con tal fin incorporará as novas tecnoloxías de información e comunicación.

**Artigo 23. Desenvolvemento sustentable dos servizos e respecto do ambiente**

A institución desenvolverá as súas funcións con responsabilidade ambiental, de forma sustentable e co máximo respecto do ambiente.

**CAPÍTULO III****Dereitos das persoas usuarias dos Servizos da Valedoría****Artigo 24. Dereitos das persoas usuarias**

Nas súas relacións coa Valedoría todas as persoas teñen os seguintes dereitos:

1. Á prestación dos servizos con respecto das normas básicas previstas no capítulo II da presente carta.
2. A obter información clara e completa sobre a actividade da institución e sobre os medios para contactar con ela.





3. A presentar queixas cando consideren que podería ser vulnerado calquera dos seus dereitos e liberdades constitucionais e estatutarios, ou por calquera irregularidade administrativa.

4. A presentar as consultas que se consideren no ámbito das funcións da institución.

5. A presentar recursos ante a Comisión da Transparencia e solicitudes ou denuncias ante o comisionado da Transparencia.

6. A recibir toda a información e orientación sobre a presentación de queixas, consultas, recursos ante a Comisión da Transparencia e solicitudes ou denuncias ante o comisionado da Transparencia, e sobre as posibles alternativas en defensa dos dereitos e intereses lexítimos, se non procede a intervención da Valedoría.

7. A recibir aviso da recepción de recibo da presentación de escritos que promovan calquera dos procedementos competencia da institución, a que se tramiten con celeridade e eficacia e a obter unha resposta expresa e motivada, de acordo co disposto no capítulo V da presente carta.

8. A presentar alegacións en calquera momento do trámite das queixas e a pedir a súa reapertura.

9. A solicitar a verificación do cumprimento íntegro das resolucións aceptadas ou de calquera outro compromiso das administracións ou suxeitos supervisados con motivo das queixas.

10. A recibir os servizos de forma universal, de tal forma que se garantan con carácter xeral para as persoas con diversidade funcional, coas adaptacións específicas no caso de seren precisas.

11. A recibir as comunicacións escritas ou verbais nunha linguaxe sinxela e comprensible para todas as persoas e a solicitar e obter cantas aclaracións sexan necesarias para a total comprensión dos documentos do expediente.

12. A ser atendidas en igualdade de condicións e sen discriminación, de acordo co previsto no capítulo II da presente carta.

13. A coñecer a identidade da persoa que a atende e da que teña encomendada a tramitación do seu expediente, o que se indicará na primeira comunicación escrita.



14. A coñecer a información que sexa relevante para garantir a transparencia da actividade da Valedoría, nos termos previstos na normativa de transparencia.

15. A relacionarse coa institución a través de medios electrónicos ou mediante medios convencionais de comunicación, á elección da persoa usuaria.

16. A coñecer os horarios de atención ao público e a súa modificación por razóns xustificadas ou previamente establecidas.

17. A coñecer os diferentes medios para contactar coa institución, especialmente o enderezo, o número de teléfono, o fax e o correo electrónico, que se indicarán en todas as comunicacións escritas.

18. A consultar os fondos documentais de que sexa titular a institución, logo de autorización.

19. A que se protexan os seus datos persoais, ao cumprimento da normativa en materia de protección de datos de carácter persoal e á información dos dereitos neste ámbito.

20. A solicitar entrevista e recibir atención persoal por parte do persoal da Valedoría.

21. A coñecer en todo momento a referencia do expediente que se promove, o seu curso e o estado de tramitación, e a formular alegacións, achegar documentos e a obter copia dos presentados.

22. A coñecer o contido dos expedientes que promovan, logo de disociación dos datos persoais.

23. A ser informadas detalladamente das razóns que impidan dar a contestación nos prazos previstos no capítulo V da presente carta.

24. A promover reclamacións e suxestións en relación co funcionamento da Institución, nas condicións establecidas no capítulo VI da presente carta.

#### CAPÍTULO IV

#### **Servizos da Valedoría**

##### Artigo 25. *Relación de servizos*

Para cumprir as funcións que legalmente ten asignadas, a Valedoría presta os seguintes servizos:



1. Xerais: a) Recepción, remisión e rexistro de solicitudes, escritos e comunicacións a través do rexistro ordinario e do rexistro electrónico. b) Creación e mantemento dunha sede electrónica que posibilite á cidadanía o acceso por medios electrónicos seguros á información e servizos que presta. c) Mantemento e actualización da web. d) Comunicación continuada co persoal técnico da Valedoría no horario de atención que se especifica na carta. e) Comunicación coa persoa titular da institución, da adxuntía ou co persoal técnico, de forma presencial, con cita previa, ou por outros medios.

2. En relación coas queixas: a) Tramitación e resolución das queixas admitidas a trámite nos prazos e demais condicións previstos no capítulo V desta carta. b) Atención e orientación das queixas que non sexan admitidas a trámite, nos mesmos prazos e condicións, coa motivación detallada que corresponda. c) Apertura e tramitación de queixas de oficio.

3. En relación coas consultas: atención, información e orientación das consultas recibidas, nos prazos e demais condicións previstos nesta carta.

4. En relación coas funcións da Valedoría en materia de transparencia: a) Exame de posibles incumprimentos dos poderes públicos e demais suxeitos obrigados en materia de transparencia activa, ben por iniciativa propia ou por denuncia da cidadanía, e formular os requirimentos de emenda que correspondan. b) Asesorar e responder consultas sobre transparencia dos suxeitos obrigados e da cidadanía. c) Adoptar recomendacións en materia de transparencia e bo goberno, despois de oír a Comisión da Transparencia. d) Informar con carácter previo sobre proxectos de lei ou regulamentos en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia. e) Poñer os medios precisos para o funcionamento ordinario da Comisión da Transparencia, órgano colexiado adscrito á Valedoría, e tramitar e resolver as reclamacións ou recursos promovidos contra resolucións das solicitudes de información pública das administracións galegas. g) Responder ás solicitudes de información pública. h) Publicar na web de forma periódica e actualizada toda a información preceptiva e a de interese, como as publicacións, resolucións e comunicados, baixo a rúbrica «portal de transparencia».

5. En relación coa promoción dos dereitos: a) Elaboración e publicación dos informes anuais que dean conta do traballo da institución. b) Elaboración e publicación de informes especiais. c) Elaboración e publicación de estudos monográficos de interese. d) Difusión das resolucións formuladas como consecuencia das queixas. e) Petición motivada de recursos de inconstitucionalidade ou de amparo ante o Tribunal Constitucional por parte do Defensor do Pobo, de oficio ou logo de solicitude. f) Consulta do fondo bibliográfico, coa autorización correspondente. g) Desenvolvemento doutras actividades de promoción, pro-



tección, divulgación e defensa dos dereitos e liberdades, para o que pode establecer fórmulas de cooperación coas administracións públicas, as universidades e outras entidades públicas ou privadas. h) Colaboración coas universidades galegas na atención de estudantes en prácticas.

6. A Valedoría prestará calquera outro servizo que considere necesario para o exercicio das súas funcións institucionais.

#### Artigo 26. *Áreas de atención de queixas e consultas*

No tratamento das queixas e consultas a institución conta coas seguintes áreas de traballo:

Administración económica e transportes; agricultura, gandería, pesca e medio rural; corporacións locais e servizos municipais; cultura, turismo e deportes; dereitos lingüísticos; discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero; educación; emigración; emprego público e traballo; garantía dos dereitos dixitais; igualdade de xénero; industria e comercio; medio ambiente; menores; obras públicas e expropiacións; servizos sociais; sanidade; seguridade cidadá e protección civil; transparencia; urbanismo; vivenda e desafiuzamentos; xustiza; e calquera outras que determine a persoa titular.

### CAPÍTULO V

#### **Compromisos de calidade**

#### Artigo 27. *Compromisos de calidade e prazos*

A relación de servizos da Valedoría e os dereitos recollidos na carta prestaranse conforme os seguintes compromisos de calidade:

1. Operatividade da sede electrónica: todos os días, nas condicións de seguridade previstas e sen prexuízo das paradas técnicas polo tempo estritamente necesario.

2. Operatividade da web: todos os días, de xeito accesible mediante os medios adecuados, e cos contidos actualizados de transparencia activa previstos na normativa e a actividade institucional de maior interese para a cidadanía, incluídos os informes, estudos e outras publicacións (o día da súa presentación), as resolucións (aos dez días da formulación) e a axenda da persoa titular.



3. Rexistro dos documentos: o mesmo día da presentación, e os documentos electrónicos na data e hora de presentación na sede electrónica.

4. Trámite das queixas:

– Aviso de recepción, no prazo 3 días hábiles.

– Admisión a trámite ou inadmisión, no prazo de 5 días hábiles desde o rexistro de entrada ou, se for o caso, desde a súa corrección. Cando a complexidade do suposto ou outras circunstancias excepcionais ou organizativas impidan dar unha resposta nese prazo, informarase a persoa afectada cando o requira, xunto co novo prazo, que non poderá superar outros 5 días.

– Reiteración dos requirimentos de informe unha vez transcorrido o prazo: o día do vencemento do prazo de 15 días hábiles, cun requirimento de envío urgente.

– Outras reiteracións dos requirimentos: realizarase unha xestión directa para urxir o envío da información e, no caso de non ser atendida, advertirase formalmente das medidas legalmente previstas para os supostos de falta de colaboración informativa.

– Resolver sobre as queixas: no prazo de 15 días desde a conclusión das dilixencias de investigación, salvo cando a complexidade do suposto ou outras circunstancias excepcionais ou organizativas impidan dar unha resposta nese prazo, do cal se informará a persoa afectada cando o requira, xunto co novo prazo, que non poderá superar outros 15 días.

– Información sobre o curso da queixa: no prazo de 3 meses dende a súa presentación. Esta información entenderase cumprida se recentemente se indica se o dito curso e as previsións, ou se de seguido se vaia dar conta dalgún dos trámites da queixa.

Na información farase constar de forma específica se o prazo venceu pola demora na información que debe proporcionar a Administración ou porque nese intre se atopa pendente a valoración e resposta da Valedoría. Neste último caso indicarse a data previsible de resposta, de acordo co previsto no anterior parágrafo.

5. Trámite das consultas: resposta no prazo dun mes.



6. Resolución das reclamacións ante a Comisión da Transparencia: no prazo de 3 meses, de acordo co previsto na normativa reguladora da materia.

7. Trámite dos expedientes do Comisionado da Transparencia: no prazo máximo dun mes, contado desde que se recibise a información requirida, se for o caso.

8. Atención presencial, sen necesidade de cita previa e no horario de atención ao público. O horario será das 9.00 ás 14.30 e das 16.30 ás 19.00 horas, todos os días laborables. Calquera alteración xustificada do horario será anunciada na sede e na web.

9. Entrevista co persoal técnico, con cita previa. A resposta darase nun prazo de 10 días desde a solicitude. Rexeitaranse as entrevistas reiterativas ou carentes de fundamento.

10. Comunicacions telefónicas: a resposta realizarase achegando o nome da institución e o da persoa que as atende, dun xeito cortés. A persoa receptora desviará a comunicación a quen resulte competente. Responderase en horario de atención ao público. Cando as necesidades do servizo impidan a comunicación telefónica coa persoa competente, ofrecerase a posibilidade de facilitar a identidade e o número de teléfono a fin contactar o máis axiña posible.

11. Comunicacions telefónicas co servizo automático de información e gravación de mensaxes fóra do horario de atención ao público: contactarase coa persoa no día laborable seguinte.

12. Xestión das facturas de provedores: conformidade nun prazo de 15 días desde a presentación, e pagamento en 10 días desde a conformidade.

#### Artigo 28. *Indicadores de calidade*

Para coñecer os niveis de calidade dos servizos a Valedoría utilizará os seguintes indicadores:

- O tempo medio de resolución, contado desde que se reciba toda a información requirida.
- O tempo de pagamento dos provedores desde a conformidade.

Os resultados figurarán na web da institución.



## CAPÍTULO VI

**Formas de participación, reclamacións e suxestións**Artigo 29. *Formas de participación*

1. Todas as persoas ou entidades usuarias dos diferentes servizos da institución poden participar na súa mellora a través dos seguintes medios: a) Os escritos que se dirixan á Valedoría como reclamacións e suxestións. b) As canles de colaboración con entidades de iniciativa social. c) A atención ás persoas ou entidades que reclamen a análise da Valedoría nun asunto de interese.

2. A institución promoverá o encontro periódico e, de ser necesario, con urxencia, coas entidades promotoras dos dereitos das persoas, en especial coas representativas das persoas en situación ou risco de exclusión social, con diversidade funcional e, en xeral, das persoas con risco de sufrir discriminación.

Artigo 30. *Reclamacións e suxestións*

1. As reclamacións poden promoverse en caso de advertirse calquera anomalía relacionada co funcionamento dos servizos da institución, e as suxestións en caso de apreciar iniciativas para mellorar ou corrixir o funcionamento deses servizos.

2. Non se considerarán reclamacións ou suxestións os escritos que conteñan discrepancias cos criterios expresados nas valoracións das queixas; estes tramitaranse como incidentes no seo do correspondente procedemento.

3. Non se admitirán a trámite as reclamacións que se refiran ao exercicio autónomo e segundo o seu criterio das funcións propias da persoa titular.

4. O dereito a formular reclamacións e suxestións exercerase mediante o rexistro do correspondente escrito. Pode presentarse en calquera formato ou soporte e deberá conter os datos identificativos e o enderezo postal ou electrónico da persoa promotora.

5. Para facilitar a súa formulación, a páxina de inicio da web habilitará unha caixa denominada «reclamacións e suxestións» co correspondente formulario. Tamén se proporcionará o mesmo formulario ás persoas que as promovan de forma presencial. O persoal da institución prestará auxilio no caso de solicitarse.



*Artigo 31. Trámite das reclamacións e suxestións*

As reclamacións e suxestións dirixiranse á persoa titular da institución e o seu trámite corresponde á Secretaría Xeral, que recadará a información precisa antes de propor a resposta da persoa titular. En calquera caso, recadarase información dos técnicos ou responsables das áreas ou servizos concernidos. A contestación producirase no prazo de 15 días, salvo que teñan que realizarse outras actuacións. A contestación expoñerá as actuacións realizadas e, se for o caso, as medidas adoptadas.

**CAPÍTULO VII****Unidade responsable e difusión da carta***Artigo 32. Unidade responsable da carta*

A Secretaría Xeral será a unidade encargada de velar polo cumprimento dos dereitos e compromisos desta carta. Para estes efectos, desenvolverá as actuacións precisas para a súa efectividade; impulsará as accións de mellora dos servizos; e propondrá á persoa titular da institución as respostas ás reclamacións e suxestións e as medidas que delas se deduzan.

*Artigo 33. Difusión da carta*

A presente carta de servizos publicarase no *Diario Oficial de Galicia* e no *Boletín Oficial do Parlamento de Galicia* e atoparase dispoñible na web institucional.

## Disposición transitoria primeira

As previsións sobre curso e prazos da presente carta de servizos afectarán os trámites dos procedementos que comezan logo da súa entrada en vigor.

## Disposición transitoria segunda

Todos os contidos da presente carta condicionados á entrada en servizo da sede electrónica da institución terán efectividade desde a data en que se resolva a posta en funcionamento desa sede.





**Disposición derogatoria**

Derróganse o Código de boa conducta administrativa do Valedor do Pobo, aprobado por Resolución do 17 de decembro de 2004 (DOG núm. 53, de 17 de marzo de 2005), e a anterior carta de servizos da institución.

**Disposición derradeira**

A presente carta de servizos entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

**ANEXO****Enderezos postais, telefónicos e telemáticos****1. Valedoría do Pobo:**

– Enderezo e atención presencial: rúa do Hórreo, 65, 15701 Santiago de Compostela (A Coruña).

– Contacto telefónico: (0034) 981 56 97 40/(0034) 626 20 81 99.

– Fax: (0034) 981 57 23 35

– Enderezo da internet: [www.valedordopobo.gal](http://www.valedordopobo.gal)

– Correo electrónico: [valedor@valedoropobo.gal](mailto:valedor@valedoropobo.gal)

– Caixa de reclamacións e suxestións: [reclamacions@valedoropobo.gal](mailto:reclamacions@valedoropobo.gal) [suxestions@valedoropobo.gal](mailto:suxestions@valedoropobo.gal)

**2. Comisionado da Transparencia:**

– Enderezo e atención presencial: rúa do Hórreo, 65, 15701 Santiago de Compostela (A Coruña).

– Contacto telefónico: (0034) 981 56 97 40/(0034) 626 20 81 99.

– Fax: (0034) 981 57 23 35.



– Enderezo da internet: [www.valedordopobo.gal](http://www.valedordopobo.gal)

– Correo electrónico: [valedor@valedordopobo.gal](mailto:valedor@valedordopobo.gal)

### 3. Comisión da Transparencia:

– Enderezo e atención presencial: rúa do Hórreo, 65, 15701 Santiago de Compostela (A Coruña).

– Contacto telefónico: (0034) 981 56 97 40/(0034) 626 20 81 99.

– Fax: (0034) 981 57 23 35.

– Enderezo da internet: [www.comisiondatransparencia.gal](http://www.comisiondatransparencia.gal)

– Correos electrónicos:

[info@comisiondatransparencia.gal](mailto:info@comisiondatransparencia.gal) [reclamacions@comisiondatransparencia.gal](mailto:reclamacions@comisiondatransparencia.gal)

