

dito órgano de conformidade co previsto no artigo 122 bis do Regulamento 1/1986, de organización e funcionamento do Consello Xeral do Poder Xudicial.

9. O servizo utilizará os documentos informativos aprobados polo Consello Xeral do Poder Xudicial, así como aqueles confeccionados pola Xunta de Galicia en materias de competencia autonómica.

10. O servizo integrárase na oficina do decanato para procurar atender na mesma dependencia as demandas de información relativas á repartición concreta de asuntos entre os órganos xudiciais da sede e as referidas ás normas de repartición, así como as relativas ás horas e salas de realización das vistas, xuízos e actos xudiciais públicos (poxas, xuntas, etc.) que poidan ser de interese.

11. Correspóndelles ás oficinas dos órganos xudiciais e servizos comúns realiza-la información de carácter particular concernente ó estado e fase dos procedementos en tramitación, sen prexuízo de que desde o servizo común poida concertarse entre o cidadán e a respectiva oficina unha cita previa para esta información ou para a realización de trámites na oficina xudicial.

Santiago de Compostela, 5 de febreiro de 2004.

Juan José Martín Álvarez  
Director xeral de Xustiza

*Resolución do 5 de febreiro de 2004, da Dirección Xeral de Xustiza, pola que se constitúe o Servizo Común de Atención ó Cidadán e Asistencia á Víctima dependente do Decanato dos xulgados da cidade de Pontevedra.*

O artigo 438 da Lei orgánica do poder xudicial (LOPX), na redacción aprobada pola Lei orgánica 19/2003, recoñece a competencia do Ministerio de Xustiza e das comunidades autónomas, nos seus respectivos ámbitos territoriais, para o deseño, creación e organización dos servizos comúns procesuais. Este precepto define os servizos comúns como unidades das oficinas xudiciais que, sen estar integrados nun órgano xudicial concreto, asumen labores centralizados de xestión e apoio ás oficinas dos órganos xudiciais.

O acordo do Pleno do Consello Xeral do Poder Xudicial do 14 de abril de 1999, a través da introducción do título VII no Regulamento 1/1995, sobre aspectos accesorios das actuacións xudiciais, define os servizos, as súas clases e establece a normativa relativa á súa homoxeneización e coordinación.

A Lei 35/1995, de axudas e asistencia ás vítimas de delitos violentos e contra a liberdade sexual, preveu o establecemento nas sedes xudiciais de oficinas de asistencia ás vítimas de delitos e faltas.

A disposición adicional terceira do Regulamento 1/1998, de tramitación de queixas e denuncias relativas ó funcionamento dos xulgados e tribunais, aprobado polo Acordo do 2 de decembro de 1998 do Pleno do Consello Xeral do Poder Xudicial, prevé a posibilidade de establecer servizos comúns para a atención ó cidadán, que asumirán as actividades de recepción de queixas e denuncias e de información e atención ó cidadán.

Cómpre lembrar que, en desenvolvemento do previsto no Pacto de Estado para a reforma da xustiza, asinado o 28 de marzo de 2001, a Carta dos dereitos dos cidadáns ante a xustiza, aprobada no Pleno do Congreso dos Deputados por unanimidade dos grupos parlamentarios, deulle un impulso decisivo á creación e dotación de oficinas de atención ó cidadán, para desenvolver os principios de transparencia, información e atención adecuada, básicos nunha xustiza moderna e aberta ós cidadáns. Así mesmo, a carta insta as administracións públicas para potencia-los cometidos das oficinas de atención á vítima e amplia-las súas funcións buscando un servizo integral ó cidadán afectado polo delito.

O Pleno do Consello Xeral do Poder Xudicial, de conformidade co previsto no artigo 98 do Regulamento 1/1995 anteriormente mencionado, aprobou con data do 24 de setembro de 2002 a proposta de creación dun Servizo Común de Atención ó Cidadán e Asistencia á Víctima dependente do maxistrado xuíz decano de Pontevedra. O dito acordo foille trasladado a esta consellería para os efectos de constitución do servizo.

En virtude do establecido no artigo 20.1º do Estatuto de autonomía de Galicia, en relación co Real decreto 2397/1996, sobre transferencia a esta comunidade de medios para o servizo da Administración de xustiza, o artigo 438 da LOPX e o artigo 7 do Decreto 226/2003, do 11 de abril, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Xustiza, Interior e Administración Local; esta dirección xeral

#### ACORDA:

1. Constituí-lo Servizo Común de Atención ó Cidadán e Asistencia á Víctima, dependente do Decanato dos xulgados de Pontevedra, nos termos que constan no acordo do Pleno do Consello Xeral do Poder Xudicial do 28 de maio de 2003, polo que se aproba a creación do servizo.

2. O Servizo Común de Atención ó Cidadán e Asistencia á Víctima será atendido por persoal ó servizo da Administración de xustiza, segundo os cadros de persoal que se establecen para o dito servizo, e iniciará as súas actividades o próximo día 27 de febreiro de 2004.

3. O servizo, que actuará en coordinación coa Unidade de Atención ó Cidadán do Consello Xeral do Poder Xudicial e con dependencia funcional do

xuíz decano e do secretario do decanato, asumirá a atención personalizada ó cidadán, a información xeral, tanto persoal como telefónica, o tratamento de suxestións e queixas, así como a asistencia ás vítimas dos delitos e das faltas.

4. A atención personalizada ó cidadán supón a recepción e acollida dos cidadáns que acudan á sede xudicial para facilitarlle-la a orientación e a axuda que precisen, tanto se o fan por instancia do órgano ou servizo xudicial coma se é por iniciativa propia. Esta atención debe ser personalizada, isto é, adaptada ás características sociais, culturais e psicolóxicas de cada un dos cidadáns que acudan ós xulgados solicitando atención ou información.

A atención personalizada implica a actividade de información xeral e esixe a colaboración do servizo para cubri-los formularios ou as solicitudes que os interesados poidan realizar directamente sen necesidade de representación.

En particular, o servizo asesorará os cidadáns e asistiraos respecto dos trámites e documentos precisos para reclama-las indemnizacións económicas que lles corresponda percibir pola intervención en procesos xudiciais como testemuñas ou peritos.

5. A información xeral comprende a identificación, localización e competencia de calquera órgano ou servizo da Administración de xustiza e especialmente os situados na mesma sede, así como responde-las demandas concretas de información sobre competencia dos órganos, procedementos, trámites, requisitos e documentación para as actuacións que o cidadán se propoña realizar.

En ningún caso a atención e información facilitada debe entrañar unha interpretación normativa, consideración ou asesoramento xurídicos nin ningunha valoración económica, senón unha simple información de carácter xeral sobre posibles procedementos legais e órganos competentes, requisitos que a normativa vixente lles impoña ás actuacións que o interesado poida precisar, así como sobre as características xerais dos distintos tipos de procedemento.

O servizo informará os cidadáns sobre a existencia dos servizos de orientación xurídica dependentes dos colexios de avogados e dirixiraos cara a eles respecto das consultas referidas ó seu ámbito de actuación.

6. O tratamento de suxestións e queixas comprende a recepción das iniciativas formuladas polos cidadáns para mellora-la atención ós usuarios ou a calidade do servizo prestado, así como das queixas por dilacións, atención incorrecta ou calquera outra cuestión relativa ó funcionamento dos órganos ou oficinas xudiciais.

En ningún caso o servizo coñecerá das denuncias que expresamente se refiran a cuestións disciplinarias.

No momento de presentación da queixa ou denuncia, o servizo advertirá o cidadán de que estas non terán en ningún caso a cualificación de recurso administrativo, de que a súa interposición non paralizará os prazos establecidos na normativa vixente, e de que tampouco condicionarán o exercicio das accións, recursos ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poida exercer-lo interesado.

Nesta materia o servizo rexerese polo previsto no Regulamento 1/1998 do Consello Xeral do Poder Xudicial, de tramitación de queixas e denuncias relativas ó funcionamento dos xulgados e tribunais, sen prexuízo das facultades que este lle atribúe ó xuíz decano.

7. A asistencia ás vítimas dos delitos e faltas comprende a información das posibilidades de obter a través do proceso penal a restitución, a reparación do dano e a indemnización dos prexuízos materiais e morais, así como dos seus dereitos en relación co proceso penal. Tamén comprenderá a información sobre as axudas e medidas de asistencia ás vítimas establecidas polos poderes públicos.

O servizo orientará as vítimas de delitos en relación cos servizos sociais e recursos públicos dispoñibles para a súa atención.

8. O servizo elaborará as estatísticas que estableza o Consello Xeral do Poder Xudicial, así como a memoria anual de actividades que lle remitirá á Dirección Xeral de Xustiza. Así mesmo, o servizo aplicará os protocolos de actuación que elabore o dito órgano de conformidade co previsto no artigo 122 bis do Regulamento 1/1986, de organización e funcionamento do Consello Xeral do Poder Xudicial.

9. O servizo utilizará os documentos informativos aprobados polo Consello Xeral do Poder Xudicial, así como aqueles confeccionados pola Xunta de Galicia en materias de competencia autonómica.

10. O servizo integrárase na oficina do decanato para procurar atender na mesma dependencia as demandas de información relativas á repartición concreta de asuntos entre os órganos xudiciais da sede e as referidas ás normas de repartición, así como as relativas ás horas e salas de realización das vistas, xuízos e actos xudiciais públicos (poxas, xuntas, etc.) que poidan ser de interese.

11. Correspóndelles ás oficinas dos órganos xudiciais e servizos comúns realiza-la información de carácter particular concernente ó estado e fase dos procedementos en tramitación, sen prexuízo de que desde o servizo común poida concertarse entre o cidadán e a respectiva oficina unha cita previa para esta información ou para a realización de trámites na oficina xudicial.

Santiago de Compostela, 5 de febreiro de 2004.

Juan José Martín Álvarez  
Director xeral de Xustiza

## CONSELLERÍA DE FAMILIA, XUVENTUDE, DEPORTE E VOLUNTARIADO

*Orde do 16 de febreiro de 2004 pola que se regula o procedemento de adxudicación de prazas nos centros de atención á primeira infancia dependentes da Consellería de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado para o curso 2004/2005.*

A Comunidade Autónoma de Galicia ten competencia exclusiva en materia de asistencia social, segundo o disposto no artigo 27.23º do seu Estatuto de autonomía.

A Lei 4/1993, do 14 de abril, de servizos sociais, atribúelle á Administración autonómica competencia para a regulamentación dos centros de servizos sociais, entre os que se recollen os centros de atención á primeira infancia.

Así mesmo, a Lei 3/1997, galega da familia, infancia e adolescencia, atribúelle á Xunta de Galicia a xestión dos centros de atención á primeira infancia dependentes da Administración autonómica.

Consonte o exposto, e facendo uso das facultades que me confire o artigo 34 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e do seu presidente

### DISPOÑO:

#### Artigo 1º.-Obxecto.

Esta orde ten por obxecto regula-lo procedemento de adxudicación de prazas nos centros de atención á primeira infancia, dependentes da Consellería de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado, tanto no relativo ás solicitudes de novo ingreso coma ás de renovación de prazas e cobertura de vacantes que se poidan producir ó longo do curso.

#### Artigo 2º.-Destinatarios.

1. Poderán solicitar praza nos centros de atención á primeira infancia, os pais ou representantes legais dos nenos e nenas residentes na Comunidade Autónoma de Galicia que cumpran os seguintes requisitos de idade:

Idade mínima: ter cumpridos os tres meses na data de ingreso.

Idade máxima: non ter cumpridos os 3 anos de idade o 31 de decembro do ano en que se solicita a praza.

2. Non se poderán presentar solicitudes para o grupo 0-1 para aqueles centros que por razóns estruturais non contén con unidades para este tramo de idade.

3. Poderán integrarse nenos e nenas con discapacidade física, psíquica ou sensorial. O ingreso destes estará supeditado á existencia de condicións infraestruturais idóneas e de persoal axeitado e suficiente no cadro de persoal do centro. En ningún

caso poderá haber máis dun neno ou nena de integración por aula. Para efectos de ratio, estas prazas contabilizaranse como dúas.

#### Artigo 3º.-Prazas de ingresos urxentes.

Reservarase un 5% das prazas de cada centro para supostos de máxima urxencia, entendendo por tales os ingresos de menores tutelados/as pola Consellería de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado, os fillos/as de mulleres que se atopen en casas de acollida ou de vítimas de maltrato acreditado segundo se establece no artigo 6, e aqueles outros en que concorran circunstancias socioeconómicas e familiares que requirán unha intervención inmediata. A adxudicación ou denegación de praza nestes supostos será resolta pola directora xeral de Familia nun prazo de 5 días contados a partir da data de presentación da solicitude. Transcorrido este prazo sen caer resolución expresa, a solicitude terase por desestimada. Contra esta resolución, que non esgota a vía administrativa, cabe interpor recurso de alzada perante a conselleira de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado no prazo dun mes que comezará a contar o día seguinte ó da notificación da resolución.

#### Artigo 4º.-Servizos.

Os servizos dos centros desagreganse en dúas opcións: asistencia con comedor e asistencia sen comedor. Os usuarios que opten polo servizo de asistencia sen comedor, ateranse ós horarios establecidos no centro para estes efectos.

A opción de servizos elixida farase constar nos impresos de solicitude de novo ingreso ou renovación de praza, e deberá manterse durante todo o curso salvo circunstancias sobrevidas, debidamente acreditadas, que xustifiquen a necesidade de modificación da opción elixida inicialmente.

#### Artigo 5º.-Solicitudes.

O procedemento para a concesión de prazas iniciárase coa presentación das solicitudes por parte dos pais ou representantes legais dos nenos/as, segundo os modelos normalizados recollidos nesta orde:

Anexo I: reserva de praza.

Anexo II: novo ingreso.

Os impresos de solicitude -anexo I/anexo II- facilitaranse nos propios centros en que se solicite praza, nas delegacións provinciais desta consellería ou no enderezo electrónico ([www.xunta.es/consejle/fm/dxf/inex.htm](http://www.xunta.es/consejle/fm/dxf/inex.htm)), debendo presentarse xunto coa documentación oportuna nas anteditas delegacións provinciais, sen prexuízo do disposto no artigo 38.4º da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

#### 1. Reserva de praza.

Os pais ou representantes legais de nenos/as xa matriculados nestes centros que desexen renovar praza neles presentarán -entre o 1 e o 9 de marzo a