



SINDICATO DE

TRABAJADORES DE LA

ADMINISTRACIÓN DE

JUSTICIA

SINDICATO INDEPENDIENTE E ESPECIFICO DE XUSTICIA

**DIRECCIÓN XERAL DE XUSTIZA**

Rúa Madrid, 2-4, 2º piso – Fontiñas  
15781 Santiago de Compostela.-

**ASUNTO: Solicitud de cita previa por teléfono nos Rexistros Civís e Servizos de Atención ao Cidadán e á Víctima.**

En fecha 12 de febrero de 2021 presentamos escrito ante esa Dirección Xeral de Xustiza no que solicitábamnos que se iniciaran as xestións necesarias para instaurar un sistema de cita previa mediante **chamada telefónica** a través dun número centralizado e común para todos os servizos xudiciais que naquel momento tiñan instaurado o sistema de cita previa en Galicia. Sistema que solicitábamnos fose xestionado pola Administración autonómica e que conviva e complementa ao xa existente de solicitude de cita a través da web [www.xustiza.gal](http://www.xustiza.gal).

Devandita petición fundamentábase no problema que se detectou á hora de obter a cita previa polo cidadán mediante a páxina web [www.xustiza.gal](http://www.xustiza.gal). Alertábamnos sobre todo da dificultade para sector poboacional que xeraba multitude de chamadas telefónicas ao Rexistro Civil correspondente co único fin de solicitar a cita previa, xa que doutro xeito non o conseguían. Alertábamnos que as chamadas estaban resultando tan numerosas que imposibilitaba en ocasións aos traballadores para poder atender de forma continua ao cidadán que se está atendendo presencialmente, co deterioro do servizo e a queixa comprensible do administrado, ou noutras ocasións provocaba que algún funcionario tivera que deixar, durante parte da mañá, de realizar outras funcións ao ser de forma exclusiva encargado de coller o teléfono para atender as chamadas, isto supoñía a perda dun funcionario no Rexistro Civil do que se tratase que en ocasión é o único. En situación similar atopábanse as Oficinas de Atención á Víctima e ao Cidadán, onde, aínda que o sistema da cita previa comezou máis tarde, xa comezaba a dar signos do mesmo problema.

Pois ben, dende o momento de presentación desta solicitude ata o de agora foron moitos os servizos no que se implantou o sistema de cita previa e en todos eles teñen o mesmo problema. Descoñecemos o motivo polo que o cidadán se atopa con tal dificultad, pero o certo é que trátase dunha queixa repititiva por parte do administrado que ocasiona verdadeiros problemas no día a día do traballo das oficinas dos Rexistro Civís, especialmente naquelas de partidos xudiciais máis pequenos nos que soamente está atendido por un funcionario. É imposible pedirlle a un traballador que atenda adecuadamente aos cidadáns que se persoan nos Rexistro Civís para os seus trámites, se ten que pasar a metade da súa xornada atendendo o teléfono para dar cita previa a aqueles que non o consiguen facer pola web, e nos partidos xudiciais máis grandes e un verdadeiro prexuízo perder un funcionario soamente nesta labor.



SINDICATO DE

TRABAJADORES DE LA

ADMINISTRACIÓN DE

JUSTICIA

**SINDICATO INDEPENDIENTE E ESPECIFICO DE XUSTICIA**

Reiteramos o exposto no escrito de data 12 de febrero de 2021 no que explicábamos que a fórmula para solucionar este problema, e que os Rexistros Cívís e Oficinas de Atención á Victima e ao Cidadán sigan prestando un servizo de calidade como ata o de agora, non é outro que implementar un sistema de cita previa mediante chamada telefónica a través dun número centralizado e común para todos os servizos xudiciais que actualmente teñen instaurado o sistema de cita previa en Galicia. Este número de teléfono sería xestionado pola Administración autonómica e conviviría xunto co sistema xa existente de petición na web, así existe xa noutras administracións (Concellos, Admón. Tributaria, Delegacións Ministeriais, Policía, etc). Un sistema que cun mínimo investimento económico melloraría en gran medida o servizo prestado sen arruinar o bo avance conseguido co sistema de cita previa.

Por todo o exposto, SOLICITO NOVAMENTE que se inicien as xestións necesarias para instaurar un sistema de cita previa mediante chamada telefónica a través dun número centralizado e común para todos os servizos xudiciais que actualmente teñen instaurado o sistema de cita previa en Galicia, xestionado pola Administración autonómica e que conviva e complementa ao xa existente de solicitude de cita a través da web [www.xustiza.gal](http://www.xustiza.gal).

Pontevedra, a 09 de julio de 2021

Fdo. Julián González Rodríguez  
STAJ GALICIA