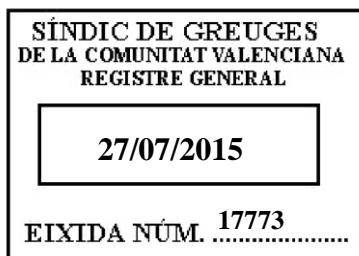




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Ayuntamiento de Alicante
Excmo. Sr. Alcalde-Presidente
Pl. Ajuntament, 1
ALICANTE/ALACANT - 03002 (Alicante)

=====
Ref. Queja nº 1408168
=====

Asunto: Falta de respuesta expresa.

(S/ Ref. Informe de Concejalía de Coordinación y Áreas de Contratación de 17/02/2015. SA/mtm).

Excmo. Sr. Alcalde Presidente:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia, formulada por Doña (...).

La autora de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba que de forma reiterada había venido demandando cita para entrevistarse con la responsable en materia de Coordinación de Áreas y Contratación.

Asimismo, remitía escrito de fecha 22/07/2014 en el que señalaba que "(...) No obstante, con fecha **22/07/2014** he presentado escrito solicitando ser recibida por el segundo ya que parece que la concejala no me recibe. Con anterioridad ya había intentado en tres ocasiones ser recibida e incluso dejé mi número de teléfono para que me llamasen."

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de Alicante que, a través de la Concejalía de Coordinación de Áreas y Contratación y el Jefe del Servicio de Coordinación de Proyectos, nos comunicó en fecha 23/09/2014 lo siguiente:

(...) Dña. (autora de la queja) ha sido atendida desde hace 4 años por diversos responsables y técnicos del Servicio de Coordinación de Proyectos, dependiente de la Concejalía de Coordinación de Áreas.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 27/07/2015 | Página: 1

C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54

<http://www.elsindic.com/>

En reiteradas ocasiones educadores y la Jefa del Plan Integral Barrios Zona Norte, han realizado visitas a su domicilio y a su comunidad de vecinos, y ha sido atendida en las Oficinas del Plan Integral, así como en las dependencias de este servicio (por varios responsables del mismo). También se le ha contestado personalmente por escrito sobre algunas cuestiones que nos ha planteado.

Las últimas visitas que Dña. (autora de la queja) ha realizado a este servicio (Oficina del Plan y sede de la Concejalía de Coordinación de Áreas), han sido para pedir que el Ayuntamiento tome medidas con determinados vecinos del barrio de Juan XXIII. En ocasiones, durante estas visitas ha acudido con actitud alterada e irrespetuosa con el personal del Servicio. Pese a la atención de los profesionales del equipo técnico de la zona, transmitiéndole la inviabilidad de sus peticiones, principalmente la que afecta a la coexistencia entre las diferentes culturas que cohabitan en su comunidad, Dña. (autora de la queja) ha vuelto a insistir en diversas ocasiones sobre el mismo tema en este servicio, manifestando su disconformidad con la actuación de los profesionales que la llevan escuchando y atendiendo desde hace varios años.

En resumen, a Dña. (autora de la queja) se le ha atendido en este servicio en multitud de ocasiones, pero el problema estriba en que no existe respuesta viable a sus demandas y exigencias, no atendiendo a razones.

Del contenido de su informe dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 3/10/2014 en el sentido de manifestarnos lo siguiente:

- Que seguía sin ser recibida por responsables de la Concejalía.
- Que el problema de fondo era que en el Pasaje San Juan de la Cruz (Alicante) hay cuatro bloques de vivienda (las números 1, 3, 5 y 7). La interesada vive en el bloque nº (...). Que este año, a través de la actuación municipal, se ha pintado y arreglado la escalera de algunos bloques (concretamente se refería al bloque nº 1). El motivo de la queja es que, a pesar de haberlo preguntado, desconoce cuándo pintarán y arreglarán la escalera del bloque nº (...).

A la vista de las alegaciones de la autora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos del Ayuntamiento de Alicante una ampliación de informe en el sentido de que nos precisase para cuándo estaba previsto, dentro de las actuaciones de esa corporación, el pintar y arreglar la escalera del bloque nº (...) del Pasaje San Juan de la Cruz de Alicante.

En su segundo informe, la Concejalía de Coordinación de Áreas y Contratación señalaba lo siguiente:

Adjunto le remito informe de la Jefa del Departamento Municipal Plan Integral Zona Norte, Dña. (...), dependiente del Servicio de Coordinación de Proyectos, y la Concejalía de Coordinación de Áreas y Contratación, en el que se detalla la atención y actuaciones realizadas por los técnicos municipales en relación a la queja n" 1408168 de Dña. (autora de la queja).

Como ya se especifica en el informe adjunto, que se realicen algunos pequeños trabajos en algunas porterías dentro del Proyecto de Mantenimiento de Edificios, no es consecuencia de una oferta pública que constituya ningún tipo de derecho para quienes se benefician de la misma, sino un apoyo tangible a las Comunidades de Vecinos con las que se tiene un Plan de Intervención y cuyos miembros han alcanzado con su esfuerzo los objetivos planteados para la misma respecto a la estructuración de la Comunidad, la convivencia vecinal respetuosa, la resolución de los posibles conflictos, pago de cuotas comunitarias, etc."

En el informe de la Jefa del Departamento Municipal Plan Integral Zona Norte de fecha 17/02/2015 se indicaba lo siguiente:

Con fecha 26 de diciembre, y en relación con la queja de referencia, se requiere por parte del Sindic de Greuges que se "precise cuándo está previsto, dentro de las actuaciones de esa corporación, el pintar y arreglar la escalera del bloque n° (...) del Pasaje San Juan de la Cruz de Alicante".

Dicha petición se basa en lo manifestado por la Sra. (autora de la queja) ante la Sindicatura: "Que este año, a través de la actuación municipal, se ha "pintado y arreglado la escalera de algunos bloques (concretamente se refiere al bloque n° 1). El motivo de la queja es que, a pesar de haberlo preguntado, desconoce cuándo pintarán y arreglarán la escalera del bloque n°. (...).

Tales manifestaciones se plasmaron, por parte de la Sra. (autora de la queja), en escrito de alegaciones de fecha 3 de octubre de 2014, ahora bien, con fecha 1 de octubre del mismo año, la Sra. (autora de la queja) acudió sin cita previa al Centro Municipal Integrado Plaza de Argel siendo atendida en primer lugar por los técnicos del Equipo de Mediación e Intervención en Comunidades vecinales y, dada su insatisfacción con la respuesta obtenida, posteriormente por quien suscribe. En dicha entrevista la demanda planteada era referida a la posibilidad de que se pintara su escalera, obteniendo respuesta a la misma aunque no la deseada por ella.

Respecto a las actividades de arreglos de pintura u otros elementos comunes en las Comunidades de Vecinos de Juan XXIII, hemos de aclarar cuanto sigue:

Desde hace algunos años se implementa en el Barrio un Programa denominado Mantenimiento de Edificios. Dicho Programa consiste en la ejecución de un proyecto de formación en dichos contenidos, es decir, labores necesarias para el mantenimiento de edificios, que está destinado a jóvenes de Juan XXIII con escasa formación académica y profesional. El objetivo del Curso-taller es dotar a los alumnos/as de los conocimientos profesionales mínimos necesarios, aprovechar su interés por el aprendizaje profesional para elevar su nivel de conocimientos generales básicos y en

nuevas tecnologías y reengancharlos para la educación reglada en Ciclos Formativos.

Dadas las características de la formación, es necesario que ésta sea teórico-práctica, por lo que a fin de compaginar las prácticas de los alumnos/as con el apoyo a aquellas Comunidades de Vecinos con las que se está trabajando y obteniendo buena implicación por parte de la directiva y de los/las vecinos/as, se les oferta la posibilidad de colaborar en algunos arreglos necesarios de las partes comunes del edificio recabando su autorización para ello.

Por lo tanto, que se realicen algunos pequeños trabajos en algunas porterías no es consecuencia de una oferta pública que constituya ningún tipo de derecho para quienes se benefician de la misma, sino un apoyo tangible a las Comunidades de Vecinos con las que se tiene un **Plan de Intervención** y cuyos miembros han alcanzado con su esfuerzo los objetivos planteados para la misma respecto a la estructuración de la Comunidad, la convivencia vecinal respetuosa, la resolución de los posibles conflictos, pago de cuotas comunitarias, etc.

En este sentido, tal como se explicó en el Informe anterior, la portería de la Sra. (autora de la queja) fue objeto de intervención del Equipo de Intervención en Comunidades, habiéndose alcanzado algunos objetivos en un periodo en que la Junta colaboró positivamente con los/las técnicos. Dicha intervención se cerró, considerando en la actualidad que no se dan las condiciones para continuarla, tal como ya se explicó con anterioridad; pero en el momento en que se trabajó en dicha portería, los alumnos/as del Proyecto de Mantenimiento de Edificios apoyaron el trabajo del Equipo arreglando el vallado delantero de dicha portería.

Durante el último periodo de vigencia del proyecto de Mantenimiento de Edificios, ya finalizado y sin perspectivas de nueva puesta en marcha de momento, no se efectuaron labores en la Portería de la Sra. (autora de la queja) por no darse las condiciones requeridas por el Programa para ello, frente a otras Porterías del Barrio que sí las reunían.

Lo anteriormente expuesto se le explicó a la Sra. (autora de la queja) en la entrevista mantenida con ella el 1 de octubre de 2014, manifestando la misma su desacuerdo con los criterios del programa en el sentido de que "si no se les pintaban las porterías a todos no se le pintaran a nadie". (el subrayado y la negrita es nuestro).

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 30/03/2015.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, en relación a una posible vulneración de principio de igualdad en la aplicación de los programas de Mantenimiento de Edificios, toda vez que no se realizaron tareas de pintura y arreglo en la portería de la autora de la queja, de lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que el Programa de Inserción Social del Ayuntamiento de Alicante tiene como objetivo la inserción sociolaboral de colectivos con especiales dificultades de integración.
- Que el referido Programa consta de varias modalidades de prestación, entre ellas los talleres pre-laborales dirigidos a jóvenes de entre 16 a 25 años residentes en la zona norte. Dentro de estos talleres se encuentra el de mantenimiento de edificios (especialidades de albañilería y pintura de inmuebles).
- Que, del segundo informe, se desprende que, de conformidad con los planes municipales de intervención integral, la elección de los edificios dependerá de la mayor o menor coordinación e implicación del tejido asociativo de la zona (Comunidades de Vecinos).

En este sentido, consideramos que la mera disconformidad con los criterios de organización o de funcionamiento de los servicios públicos, no puede, por sí misma motivar nuestra intervención, ya que, por demás, excede de nuestro ámbito competencial.

Por otro lado, respecto a la falta de respuesta expresa a la petición de la autora de la queja de fecha 22/07/2014 de entrevista con la responsable de la Concejalía con competencias en materia de Coordinación de Áreas y Contratación (cuestión inicialmente planteada en la queja), indicarle que no existe en nuestra normativa un derecho expreso a ser recibido por un concreto empleado o cargo público. Por el contrario, son varios los preceptos que contemplan la posibilidad de la delegación de competencias (de lo informado se desprende que la autora de la queja fue recibida, en diversas ocasiones, por responsables del Ayuntamiento de Alicante).

Consideramos que para el ciudadano que acude a la Administración Pública solicitando una actuación administrativa determinada, el éxito de su pretensión requerirá la eliminación de toda barrera burocrática, a tal fin las Leyes administrativas no escatiman en el reconocimiento expreso de numerosos derechos de exigencia del particular frente a la Administración, orientados a facilitarle sus trámites. Ahora bien, la forma o modalidad en que se debe facilitar el ejercicio de estos derechos es una potestad de la Administración actuante. Se debe rechazar toda interpretación desmesurada de este derecho y centrarla en la simple obligación de la Administración de facilitarle su ejercicio.

Sin perjuicio de lo anterior y tras un detallado estudio del informe remitido, se desprende que, si bien es cierto que esa Administración ha mantenido una actitud activa respecto a las diversas demandas de la autora de la queja, no lo es menos que el escrito presentado por ésta en fecha 22/07/2014 no ha obtenido respuesta expresa. En este sentido, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

El Art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: “el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.”

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.”

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **RECOMIENDO** a la **Ayuntamiento de Alicante** que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. Asimismo, y de acuerdo con lo anterior, le sugiero que, a la mayor brevedad, dé respuesta expresa al escrito presentado por la autora de la queja en fecha 22/07/2014.

Asimismo, de conformidad con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la recomendación que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 27/07/2015

Página: 7