

Hble. Sr.:

Acusem recepció del seu informe en què ens respon a la queixa de referència, formulada pel Sr. (...).

L'interessat va presentar un escrit de queixa davant d'aquesta Institució. En el seu escrit manifestava substancialment que en la tramitació de la renovació de la seua targeta de família nombrosa va sol·licitar que la comunicació amb l'Administració es duguera a terme en valencià, com també l'expedició de cartes per a tota la família, i en data 27 de gener de 2004 encara no ha obtingut cap resposta respecte d'això (li remet l'escrit de queixa, com també la documentació addicional, presentat per l'interessat en esta Institució).

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en la Llei reguladora de aquesta Institució, la mateixa va a ser admesa. Amb la finalitat de contrastar l'escrit de queixa, vàrem sol·licitar Informe a la Direcció General de Família, Menor i Adopcions de la Conselleria de Benestar Social. De la comunicació rebuda es dedueixen els següents fets i consideracions:

Primer. El retard en la resolució de petició no és una cosa que ocorrega normalment en la tramitació de targetes de Família nombrosa, sent la pràctica habitual que estes siguen entregades al sol·licitant en el mateix moment de la petició, sempre que es reunisquen els requisits establits per això.

Segon. No obstant això i a causa del procés d'informatització dels expedients de la direcció Territorial de València, i a fi de proporcionar una major qualitat en la prestació del servissis al ciutadans, esta demora va a ser major a la desitjable per al ciutadà i per a la Administració pública.

Tercer. Que en tot cas, la Llei estableix una sèrie de mecanismes i garanties als ciutadans durant el procediment administratiu. En aquest cas en particular, el ciutadà pot entendre admesa la seua sol·licitud per silenci administratiu. El termini que va tenir la Direcció General per a resoldre va a ser de tres mesos, a partir del qual l'interessat va poder sol·licitar el certificat de l'Administració i disfrutar dels beneficis del mencionat títol, si bé la remissió del títol es va a produir a penes uns dies més tard de concloure el termini.

Quart. Quant a la normalització lingüística, l'Administració reconeix el dret de l'interessat a utilitzar la llengua valenciana en e procediment. No obstant es fa constar que la Generalitat va a esmenar el seu error, remetent-li l'oportú escrit en bilingüe amb posterioritat. Segons ens indica la administració, actualment tots els oficis i documents que emet l'aplicació informàtica son bilingües.

Quint. Quant a la sol·licitud de carnets individuals per a cada membre de la unitat familiar és necessari per a emetre'ls que els beneficiaris aporten una fotografia individual. El senyor (...) ha sigut requerit per a això, sense que haja procedit a aportar esta documentació. Una vegada que siga esmenada la falta de documentació per l'interessat es tramitarà i resoldrà la petició.

Rebut l'informe, traslladarem el mateix al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, cosa que, malgrat el temps transcorregut, no ha fet.

El present expedient de queixa planteja, bàsicament, dos qüestions de distint orde: en primer lloc, la possible vulneració dels drets reconeguts en matèria lingüística als ciutadans en les seues relacions amb l'administració pública per la Llei d'Ús i Ensenyança del Valencià, i d'altra banda, la possible vulneració de l'obligació de resoldre que, segons l'article 43 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de Règim Jurídic i Procediment Administratiu Comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999 de 13 de gener, pesa sobre totes les Administracions públiques.

En relació amb la primera de les qüestions, al·lega l'administració implicada en el seu informe que la comunicació mantinguda amb el ciutadà exclusivament en castellà va ser deguda a un error, que posteriorment va ser solucionat al remetre-se-li la mateixa informació en forma bilingüe. Al·lega així mateix l'Administració que en l'actualitat el programa informàtic emprat emet els documents automàticament de manera bilingüe, per la qual cosa en el futur esta situació no podria produir-se.

A la vista d'allò que s'ha expressat en l'informe, i no havent sigut desvirtuat per l'interessat el seu contingut, el problema plantejat pel ciutadà ha sigut solucionat, extrem este que ens causa satisfacció. No obstant això, ens permetem recordar a la Conselleria de Benestar social els seus deures legals en matèria d'ús del valencià en l'àmbit públic:

Com coneix, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià estableix en l'article segon que "el valencià és llengua pròpia de la Comunitat Valenciana i, en conseqüència, tots els ciutadans tenen dret a conèixer-lo i a usar-lo oralment i per escrit tant en les relacions privades com en les relacions amb les instàncies públiques".

Insistent en esta línia de principi, i de manera específica, l'article 10 de la mateixa norma estableix que "al territori de la Comunitat Valenciana, tots els ciutadans tenen el dret a adreçar-se i relacionar-se amb la Generalitat, amb els ens locals i altres de caràcter públic, en valencià", mentres que l'article 11 indica que: "1. En les actuacions administratives iniciades a instància de part, i en les que havent d'altres interessats així ho sol·licitaren, l' Administració actuant haurà de comunicar-los tot allò que els efecte en la llengua oficial que demanen, qualsevol que fos la llengua oficial en què s'hagués iniciat. 2. De la mateixa manera, qualsevol que seguisca la llengua oficial usada, als expedients iniciats d'ofici, els comunicacions i altres actuacions és faran en la llengua indicada pels interessats".

Pel que fa referència a la segona de les qüestions plantejades en el present expedient, relativa al possible incompliment de l'obligació de resoldre

expressament les peticions dels administrats, podent no ser l'actuació descrita prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, li pregue que considere els arguments que, com a fonament del Suggeriment amb què concloem, li expose tot seguit:

L'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de Règim Jurídic i Procediment Administratiu Comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999 de 13 de gener, estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que es formulen pels interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos".

El dret a obtindre una resolució sobre el peticionat a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles de silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de l'esmentada Llei "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser un institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga eficaçment i amb celeritat deguda les funcions per a les que s'ha organitzat".

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella, no donant més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, per tant, davant d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, cuidant al màxim de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, dimana directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb sotmetiment ple a la Llei i al Dret, sotmetiment que s'articula per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

No pot acceptar-se, per això, com pareix desprendre's de l'informe remés a esta Institució per la Direcció General de Família, Menor i Adopcions, que la institució del silenci administratiu siga el mode normal de relació de l'Administració amb el ciutadà. Al contrari, el sentit del silenci administratiu és precisament el de permetre al ciutadà conjurar el que no deixa de ser un funcionament anormal dels poders públics, a través de l'accés que gràcies al mateix té, generalment, als recursos al considerar-se la seua petició denegada.

Com a conseqüència de tot això, no pot sostindre's que el silenci administratiu siga un mecanisme creat per a emparar la inactivitat de l'Administració, donant cobertura legal (al permetre l'accés als recursos o al peticionat en el cas que el

silenci s'entenga positiu) al que no és sinó un defecte de funcionament. Expressat en altres termes, els efectes que es conferixen al silenci administratiu són un sistema de defensa que s'oferix al ciutadà enfront de la inactivitat administrativa, però mai una regla que permeta a l'administració incomplir, o entendre derogat, el deure de resoldre que té atribuït legalment.

Per quant antecedit i de conformitat amb el que preveu l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta Institució, formulem a la Direcció General de Família, Menor i Adopcions de la Conselleria de Benestar Social, la Recomanació que en situacions com l'analitzada s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de Règim Jurídic i Procediment Administratiu Comú, que imposa a l'Administració l'obligació de resoldre expressament totes les peticions plantejades pels ciutadans.

Així mateix, d'acord amb la normativa citada, li agraïm ens remeta en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste l'acceptació del Suggeriment que es realitza, o si és el cas, les raons que estime per a no acceptar-la.

Transcorregut el termini d'un mes, a què es fa referència en el paràgraf anterior, la present resolució podrà ser inclosa en la pàgina Web de la Institució.

Agraint per anticipat la remissió de l'interessat, li saluda atentament,

Bernardo del Rosal Blasco
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana