



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
17/09/2020
EIXIDA NÚM. 22870

Presidencia de la Generalitat Valenciana
Gabinete Técnico
C/ En Bou, 9 - 11
València (València)

=====
Ref. queja núm. 2001047
=====

Asunto: Falta de contestación a escrito de queja.

Gabinete Técnico:

Acusamos recibo de su último escrito en el que nos remite informe sobre la queja de referencia, formulada por D. (...) y nos ponemos nuevamente en contacto con usted.

El autor de la queja, manifiesta que mandó un correo electrónico a Presidencia de la Generalitat el día 04/02/2020, quejándose del trato recibido por dos empleados del CDT de Alicante. Este correo fue contestado vía e-mail por la directora del gabinete de Presidencia el mismo día 04/02/2020, comunicándole al interesado que daba traslado de su escrito a la Secretaría Autónoma de Turismo.

Que el día 05/03/2020, el autor de la queja se dirigió de nuevo a Presidencia de la Generalitat, manifestando que había transcurrido más de un mes desde su anterior correo y no había recibido contestación alguna por parte de la Secretaría Autónoma de Turismo.

Admitida a trámite la queja en fecha 07/04/2020, solicitamos informe a Presidencia de la Generalitat y, especialmente le requeríamos para que nos diera cuenta de si se había contestado finalmente el escrito de fecha 04/02/2020, presentado por el autor de la queja.

Mediante escrito datado el 03/06/2020, con fecha de entrada en esta institución 15/06/2020, el Secretario Autonómico de Presidencia nos indicó entre otras cuestiones lo siguiente:

Que el escrito referenciado se sustancia entorno de un hecho sobre el cual el interesado ha efectuado numerosas reclamaciones en los últimos cuatro años y en los cuales ha obtenido informe de respuesta por parte del Presidente de la Agencia Valenciana de Turismo, de la directora general de la Agencia Valenciana de Turismo, del director de Turismo Comunitat Valenciana, y del subsecretario de Presidencia (adjuntando copias de todos los escritos), además ha podido consultar el

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 17/09/2020	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

expediente administrativo en el cual tiene condición de interesado. Por todo lo anterior, y dado el carácter repetitivo y la falta de fundamentación de esta nueva reclamación, no resulta proporcionado ni adecuado, por parte de esta administración, instruir ulteriores actuaciones sobre este tema.

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones extremo que llevó a cabo mediante escritos de fecha 23/06/2020, 29/06/2020 y 17/07/2020, reiterando la queja inicial por el maltrato recibido por dos empleados del CDT de Alicante, y que a pesar del tiempo transcurrido no ha recibido respuesta de la Secretaría Autonómica de Turismo ni de Presidencia.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

El art. 21.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que «El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses».

Y, en su punto 3, que «Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses».

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo de tres meses para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, así lo establece el art. 11.1 de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

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 contestación 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 ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y reclamaciones que le hayan sido formulados.

Ahora bien, el derecho de acceso a la información pública no es ilimitado, tanto la Ley estatal 19/2013, de transparencia, en su art.18 e), como la Ley valenciana de transparencia 2/2015, desarrollada por el Decreto 105/2017, de 28 de julio, en su art. 49, permiten inadmitir a trámite mediante resolución motivada, las solicitudes que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de estas leyes.

En el presente caso, ha quedado acreditado que el autor de la queja envió el día 04/02/2020 un correo electrónico dirigido a Presidencia de la Generalitat, donde ponía de manifiesto el maltrato recibido por él y por todos los inscritos en el curso de «Postres para restaurantes» convocado por el CDT de Alicante, por dos empleados de esta última institución. A este correo le contestó el mismo día, la directora de gabinete de Presidencia, notificando a la persona promotora de esta queja que daba traslado de sus manifestaciones a la Secretaría Autonómica de Turismo a los efectos oportunos. Que ante la falta de respuesta a su solicitud reiteró su petición por escrito de fecha 05/03/2020, sin que haya recibido respuesta hasta el momento. El secretario autonómico de Presidencia reconoció que se había recibido el referido correo, pero manifestó que no se había instruido porque era repetitivo, ya se había contestado en ocasiones anteriores y carecía de fundamentación. Pero creemos que esta misma explicación motivada se la podía haber hecho llegar al autor de la queja y así cumplir con las exigencias legales recogidas en esta resolución, y aplicables al caso analizado.

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 **PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA** que, en aplicación a lo dispuesto en la normativa reguladora aplicable a situaciones como la analizada, se dicte y notifique en tiempo y forma resolución motivada en contestación al escrito de fecha 4 febrero de 2020, presentado por el autor de la queja, aunque sea para comunicarle su inadmisión, en su caso, por concurrir alguna de las causas previstas legalmente.

Asimismo, de acuerdo 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, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
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: 17/09/2020

Página: 3