

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2200098
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Titulo Familia Numerosa. Demora.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona interesada, presentó en fecha 10/01/2022, un escrito al que se le asignó el número de queja 2200098.

En su escrito manifestaba que en fecha 18/12/2020 presento solicitud de título de familia numerosa y hasta la fecha de presentar esta queja no había recibido respuesta alguna por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

El 11/01/2022 emitimos resolución de inicio de investigación, en la que le solicitábamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos informara en relación con los hechos expuestos por la persona promotora de la queja y, en concreto, sobre el estado del expediente, si disponía de toda la documentación para su tramitación y la fecha en la que, previsiblemente, se notificaría a la persona interesada la resolución de su título de familia numerosa.

El 27/01/2022, se registró de entrada el informe de la administración, en el que nos comunicaban que la solicitud constaba como archivada por no haber aportado la documentación que le fue requerida a la persona interesada el 17/02/2021

Del contenido del informe le dimos traslado a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó mediante escritos de fecha 08/02/2022 y 09/02/2022 y telefónicamente comunicándonos que "no había recibido ningún escrito requiriéndole documentación".

Ante esta respuesta, el 11/02/2022 emitimos una nueva resolución de petición de informe dirigida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en la que solicitábamos que contestase a las siguientes cuestiones:

- Qué documentación había sido la que solicitaron a la persona interesada el 17/02/2021 que no fue presentada junto con la solicitud.
- Dirección a la que remitieron la solicitud de documentación a la persona interesada.
- Copia del acuse de recibo.
- Si previamente al archivo de la solicitud volvieron a contactar con la persona interesada.

El 16/03/2022 recibimos el informe solicitado, en el que nos comunicaban las direcciones a las cuales se requirió documentación a la persona interesada, así como los intentos realizados. Del mismo modo nos informaban que el 02/12/2021 se resolvió tenerla por desistida la solicitud de título de familia numerosa.

Del contenido del informe le dimos traslado a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizo comunicándonos que la documentación que le requirieron ya fue presentada el año pasado y del mismo modo que el 15/03/2022 la volvió a presentar pero que no le habían puesto un sello de entrada y adjuntábamos una copia de la documentación que presentó la persona interesada en ambas ocasiones.

Ante esta respuesta, el 23/03/2022 emitimos una nueva resolución de petición de informe dirigida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en la que solicitábamos que nos informase cuando procederían a resolver la solicitud de título de familia numerosa, ya que disponía de toda la documentación.

Con fecha 22/04/2022 tuvo entrada en esta institución solicitud de ampliación de plazo por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021 le fue concedido el mismo mediante resolución de 25/04/2022.

El 01/06/2022 recibimos el informe solicitado, en el que nos comunicaban que, al no localizar la documentación aportada por la persona interesada, han vuelto a requerirla.

Dicha información fue trasladada a la persona interesada con fecha 01/06/2022, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, cosa que no realizó.

No obstante, nos pusimos en contacto telefónico con la persona interesada, quien nos comunicó que ya había recibido el título y los carnets de familia numerosa.

En consecuencia, debemos proceder al cierre de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, al haber quedado resuelto el objeto de la queja.

No obstante, debemos subrayar, una vez más, que, cada vez con mayor frecuencia y de modo recurrente, conocemos de expedientes de Títulos de Familia Numerosa en los que se producen constantes incidencias en la solicitud y recepción de documentación por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, gestionados desde la Dirección General de Igualdad en la Diversidad y registro departamental de la Unidad de Familias Numerosas y Monoparentales sita en la Dirección Territorial de Alicante.

Quejas en las que los ciudadanos no reciben el requerimiento de la documentación necesaria, o que tras remitírselo a la Conselleria esta afirma no haberla recibido o no les consta, apercibiéndose de que tiene la documentación tras la queja presentada por los afectados ante esta institución.

Estas circunstancias, que demoran en exceso la resolución de los expedientes, suponen no solo ya la afectación al derecho a una buena administración, sino que deriva en graves perjuicios e inconvenientes continuos a las personas y familias afectadas por lo que estimamos que la Conselleria habrá de adoptar medidas de urgencia para evitar estas anomalías tan frecuentes.

En la Resolución de consideraciones de la [Queja de oficio 2103775](#) sobre “*Títulos de familias numerosas y monoparentales. Demoras en su expedición*” le trasladamos a la Conselleria estas y otras cuestiones relativas a los problemas generados en la tramitación de estos expedientes de familias numerosas, en la Dirección Territorial de Alicante especialmente.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana