

"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

Queixa	2300275
Matèria	Habitatge.
Assumpte	Reclamació per tramitació electrònica de procediment de sol·licitud d'ajuda.
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1. Antecedents

1.1. El 26/12/2022, la persona promotora de l'expedient presenta una queixa en què manifesta la seua reclamació per la tramitació donada a una sol·licitud d'ajudes al lloguer d'habitatge que va formular davant la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.

Segons exposa la interessada, igual que havia fet en exercicis anteriors, va tramitar per via telemàtica i amb certificat electrònic una sol·licitud d'ajudes al lloguer d'habitatge corresponent a l'any 2022. Sobre aquest tema, la ciutadana indica:

La sorpresa va ser que realitzat tot el tràmit, en el moment de enviament de tota la documentació es rep un missatge dient que s'havia enviat la documentació a la bústia telemàtica de la Generalitat.

Immediatament al cap d'1 minut (com mostra el document que adjunte en la seua part superior) em dispose a buscar el detall del justificant i em va aparèixer un justificant on s'assenyala que la sol·licitud s'ha enviat correctament. Apareixen les dades d'enviament, un número, les meues dades d'identificació i tot el detall de la documentació que havia sigut emplenada. Tota la informació que apareixia era la corresponent a un registre perquè si consultem la normativa aquestes dades són les que han d'aparèixer quan es rep el justificant que s'ha practicat un seient de registre.

Atés que tot el tràmit s'havia fet amb signatura digital vaig pensar que aquest últim justificant era la prova del enviament de la sol·licitud i per tant del seu registre.

(...)

Soc plenament conscient que les bases reguladores contemplaven l'opció de tramitar-ho presencialment però òbviament una persona física que acudeix a un registre presencial no emplena un formulari amb signatura digital en la seu electrònica perquè se suposa que realitza els tràmits presencialment perquè no disposa d'aquesta. Per això aquest no era el meu cas perquè havia utilitzat en tot moment el certificat digital i no podia pensar que després de tota la tramitació haguera de registrar el justificant en un registre presencial.

La promotora de l'expedient assenyala que, quan va anar el 27/10/2022 a presentar els justificants de pagament del lloguer, es va assabentar que no existia cap expedient obert en relació amb la seua sol·licitud de lloguer.

Atesa aquesta situació, en data 31/10/2022, la interessada presenta una reclamació davant el Servei Territorial de la Conselleria d'Habitatge a València. La reclamació va ser contestada mitjançant escrit de data 29/11/2022, en què aquesta era desestimada perquè, segons informava, la sol·licitud de l'ajuda es va tramitar sense certificat digital i que, per tant, una vegada emplenada s'havia de presentar en un registre; com que aquest tràmit no s'havia realitzat, es conclouia que no es considerava presentada la seua sol·licitud.

La interessada manifesta en el seu escrit reclamació per la situació d'indefensió en què, al seu entendre, l'ha situada l'actuació administrativa descrita.

1.2. El 08/02/2023, admesa la queixa a tràmit, es requereix a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica que remeta al Síndic de Greuges un informe, per a la qual cosa se li concedeix el termini d'un mes, sobre «el requeriment d'esmena que es va formular a la interessada, una vegada advertida la no presentació per registre del formulari completat i presentat telemàticament (del qual es va emetre el justificant corresponent), d'acord amb el que s'estableix en l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en l'article 14 (Règim d'esmena) del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics».

Així mateix, se sol·licita que, si no s'haguera fet, s'exposen els motius que ho justifiquen i, en aquest cas, les actuacions realitzades per a complir els drets que reconeix als ciutadans l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques; especialment els drets «a ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb les administracions públiques» i al fet que les autoritats i funcionaris públics els faciliten «l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions».

1.3. En data 01/03/2023, té entrada en el Registre d'aquesta institució un escrit de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica en què sol·licita l'ampliació del termini concedit per a emetre l'informe referit; ampliació que, amb el termini adicional d'un mes, va ser acordada per mitjà de resolució de data 02/03/2023.

1.4. El 28/03/2023, es registra l'informe tramés per l'Administració. En aquest informe s'exposa:

(...) s'informa el següent:

La sol·licitud a què es refereix la interessada va ser resolta mitjançant RESOLUCIÓ de 29 de desembre de 2022, de la Direcció General d'Emergència Residencial, Funció Social de l'Habitatge i Observatori de l'Hàbitat i Segregació Urbana, de concessió de les ajudes convocades mitjançant l'Ordre 4/2022, de 21 de juny, de la Vicepresidència Segona i Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió d'ajudes del Programa d'Ajudes al Lloguer d'Habitatge corresponents al Pla Estatal per a l'accés a l'habitatge 2022-2025, i convocatòria per a l'exercici 2022, publicada en el DOGV 9502, de data 31 de desembre de 2022 que va declarar desistida la sol·licitud de la persona autora de la queixa per no aportar la documentació que li va ser requerida per a esmenar la seua sol·licitud.

La interessada va emplenar la sol·licitud d'ajuda per a lloguer de 2022 telemàticament sense certificat digital el 25/07/2022 i en intentar presentar els rebuts telemàticament el 27/10/2022 adverteix que no tenia expedient obert. Presenta llavors el 31/10/2022 una queixa davant la Direcció Territorial. Se li contesta el 29/11/2022, que no s'havia obert expedient de la seua sol·licitud per no haver sigut presentada en el registre, destacant que el justificant de la sol·licitud clarament advertia que no era justificant de registre i que en l'apartat de "presentació de la sol·licitud i informació pràctica" de la pàgina web s'advertia també d'aquesta circumstància, a més de constar clarament identificat en les Bases corresponents. Cal destacar que la interessada va emplenar el formulari a través de la pàgina web però sense signatura digital. Degué ser per error atès que els annexos sí que els va signar digitalment i amb anterioritat i segons manifesta, en cinc convocatòries anteriors, de les quals va resultar beneficiària, havia emplenat les sol·licituds de manera telemàtica sense incidències. El fet és que posteriorment no va presentar la sol·licitud en un Registre vàlid, malgrat l'advertiment que en la seua pròpia sol·licitud es feia patent que no era una sol·licitud de registre vàlida. Cal considerar que les sol·licituds d'ajuda emplenades telemàticament sense certificat digital, han de necessàriament imprimir-se i presentar-se en un Registre per a que la sol·licitud constituísca un expedient. L'entrada per registre assigna data d'efectes al tràmit de sol·licitud i permet a l'òrgan instructor tindre coneixement. En aquest cas, al no entrar per Registre no es va tindre coneixement de l'existència de la sol·licitud i en conseqüència no se li va poder advertir a Donya (...) perquè procedira a l'esmena, atès que l'actuació realitzada sense la posterior presentació en el Registre públic corresponent no constitueix sol·licitud inicial.

El procediment que se segueix en la tramitació d'aquestes sol·licituds sense certificat és el següent: quan es presenta en un registre la sol·licitud emplenada telemàticament sense certificat, arriba a l'òrgan instructor, que d'una altra manera desconeix que s'ha realitzat. És llavors quan l'instructor cerca en la bústia de presentacions o bústia telemàtica a través del DNI i el codi de la sol·licitud i procedeix a generar l'expedient amb la data de registre.

Cal tindre en compte que en la bústia telemàtica de la Generalitat Valenciana poden quedar sol·licituds no cursades en forma definitiva per altres raons que no siguen el desconeixement sobre la seua validesa. És habitual que un mateix sol·licitant deixe constància d'una o diverses sol·licituds en la bústia, sense culminar el procés. Pot tractar-se de proves, intents fallits, o simplement actuacions mogudes per curiositat. En aquest cas, la interessada va emplenar i va signar els documents precisos per a concórrer a la convocatòria però no va presentar la sol·licitud en punt de registre vàlid per al seu degut registre d'entrada dirigida a l'òrgan competent que culmina el procediment administratiu de sol·licitud. Erròniament degué utilitzar el tràmit sense certificat, en lloc de triar el tràmit amb certificat digital, a la vista que la interessada sí que disposava d'aquest.

És convenient diferenciar totes dues fases del procés, l'emplenament del formulari i la presentació. La primera es realitza mitjançant la utilització d'una eina informàtica que permet l'emplenament dels impresos previstos en la convocatòria d'ajudes. El segon, l'obligada presentació en el Registre. Si s'utilitza la modalitat amb signatura digital, és immediata l'entrada de la sol·licitud en el Registre telemàtic de la Generalitat Valenciana. Si no, ha de presentar-se la sol·licitud en un Registre públic físic dels previstos en la Llei de Procediment Administratiu Comú. A més de la normativa que regeix la convocatòria, en el procediment habilitat en la web de la conselleria es distingia clarament la modalitat de tramitació amb certificat i tramitació sense certificat. També es distingeix clarament la modalitat amb signatura digital de la modalitat sense signatura i s'adverteix clarament que si no s'emplena amb certificat digital, el formulari de sol·licitud ha de presentar-se en un Registre. A més en el justificant imprés que es genera consta de forma destacada que no constitueix justificant de registre i no figura cap número de registre. Consta "Bústia telemàtica de la Generalitat Valenciana" i número de transacció. En els justificants de les sol·licituds realitzades amb signatura digital sí consta "Registre telemàtic de la Generalitat Valenciana" i el consegüent número de registre. Respecte a la possibilitat de garantir a les persones físiques el dret a la presentació de sol·licituds per mitjans no electrònics, si així ho decideixen, cal assenyalar que pel que fa la interessada no és procedent ja que acredita el coneixement i disposició de mitjans electrònics i el que ha ocorregut s'ha degut a un error.

D'altra banda, facilitar l'emplenament de tràmits administratius per mitjans no electrònics impediria el necessari avanç en Administració Electrònica amb les conseqüents efectes negatius en termes de eficiència i eficàcia i d'una millor prestació de serveis a la ciutadania, estant des d'aquest Servei Territorial sempre a la disposició de les persones interessades per a assistir a totes elles en tots els dubtes i qüestions que es puguen plantejar en la tramitació. No obstant això, i amb caràcter general, és notòriament cert que hauria d'estendre's i fer-se efectiva, pròxima i propera l'atenció a la ciutadania per a l'emplenament de qualsevol tràmit electrònic per mitjà de l'assistència de funcionaris habilitats per a això, sent aquesta una competència que excedeix del nostre àmbit d'actuació

1.5. El 29/03/2023, el Síndic remet l'informe de l'Administració a la persona interessada per tal que presente al·legacions en el termini de deu dies hàbils.

1.6. El 12/04/2023, la persona interessada presenta al·legacions i reitera íntegrament la reclamació que va motivar el seu escrit inicial de queixa. En particular, la interessada exposa en les seues al·legacions el següent:

(...) no entenc com la Conselleria s'excusa en que no va poder requerir a l'interesada per a esmenar perquè no constava la sol·licitud presentada en el registre telemàtic. Podria haver fet el requeriment d'esmena perquè sí tenia coneixement dels fets ocorreguts. No sols perquè se va presentar una queixa per Registre telemàtic de la Generalitat en data 31/10/2022 i núm. GVRTE/2022/3480286 posant en coneixement de la pròpia direcció general els fets (s'acompanya registre de presentació) sinó també perquè quan la pròpia Vicepresidència segona i Conselleria de Vivenda publica en la pàgina web en data 25 de novembre de 2022 el llistat provisional de sol·licituds admeses i aquelles que deuen aportar documentació, no apareix en ningun moment el meu nom i abans de finalitzar el plaç que havien donat per a fer al·legacions davant este llistat provisional i que finalitzava el dia 13 de desembre, se presenta en el Registre telemàtic de la Generalitat el 12/12/2022 i núm. GVRTE/2022/4112045 escrit d'al·legacions front a aquest llistat provisional [sic].

2. Consideracions

2.1. Drets i llibertats públiques relacionats amb la present queixa

Aquest expedient de queixa s'inicia per la possibilitat que s'haguera afectat el dret de la persona interessada a una bona administració i a gaudir d'un habitatge digne (article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Tal com s'ha exposat, en el present procediment es planteja la reclamació de la interessada per la tramitació i els incidents produïts en relació amb la sol·licitud d'una ajuda al lloguer d'habitatge corresponent a l'any 2022.

En resum, la interessada va emplenar, a través de la pàgina web habilitada a l'efecte, la seua sol·licitud d'ajuda. Considerant que, com en exercicis anteriors, estava efectuant el tràmit «amb certificat electrònic» i a la vista del justificant (informació oferida per la plataforma), va entendre que la sol·licitud s'havia presentat correctament i que no calia realitzar tràmits ulteriors.

Posteriorment, i arran de la seua reclamació quan es va assabentar que no constava cap sol·licitud al seu nom, l'Administració exposa que la sol·licitud va ser tramitada «sense certificat digital» (segons considera, possiblement a causa d'un error) i que la interessada (de conformitat amb el que estableixen les bases de la convocatòria) no havia presentat la sol·licitud generada per l'aplicació informàtica davant un registre públic.

Atesa aquesta circumstància, i davant la falta de presentació de la sol·licitud, la Conselleria considera que no va existir sol·licitud de l'ajuda per part de la interessada i que, en conseqüència, això explicaria la no concessió d'aquesta.

Davant d'aquesta explicació de l'Administració, la interessada hi exposa la seua disconformitat. Resumidament, els motius de l'oposició es basen en dues consideracions.

En primer lloc, la interessada entén que va tramitar la seua petició «amb certificat digital», per la qual cosa no havia de presentar cap sol·licitud per registre d'entrada. Segons considera, si la seua sol·licitud no va quedar enregistrada, va ser per un error en el funcionament de l'aplicació. Indica, així mateix, que la informació posterior obtinguda no li va permetre prendre consciència d'aquest error i de la necessitat de la seua esmena.

En segon lloc, exposa que, advertida l'errada i com que estava en termini de reclamació, va presentar al·legacions a la seua exclusió del procés, sense que en cap moment se li requerisca per a esmenar l'error que s'havia produït en la formalització de la seua sol·licitud.

Així les coses, estíem necessari realitzar les següents consideracions, que constitueixen el fonament de les recomanacions amb què finalitzarem aquesta resolució de consideracions.

En relació amb la primera de les qüestions que planteja el present expedient (la determinació de si la interessada va fer el tràmit amb certificat digital i si la no presentació de la sol·licitud va ser a causa d'un error de l'aplicació o si, per una errada, va tramitar la sol·licitud sense certificat digital i, per desconeixement d'aquesta dada, no va presentar posteriorment la instància en un registre públic), hem de concloure que ens torbem en aquest punt davant de dues versions contradictòries dels mateixos fets, la resolució dels quals excedeix les capacitats tècniques d'aquesta institució.

És cert que l'informe de l'Administració (emès per empleats públics en l'exercici de les seues funcions que gaudeixen, *a priori* i segons han establert els tribunals de justícia, d'un marge de credibilitat per la seua objectiva imparcialitat) estableix que, revisat el cas, la interessada va tramitar la seua sol·licitud sense certificat digital; no obstant això, també és cert que aquesta afirmació està parcament motivada i, a banda de la seua emissió, no aporta dades concloents que permeten dilucidar la qüestió més enllà de tot marge de dubte.

Tenint en compte aquesta circumstància, no podem dictar una resolució sobre el fons de la qüestió per impossibilitat de practicar o abordar proves que permeten concloure amb certesa la realitat dels fets al·legats per totes dues parts.

Una visió diferent ha de conduir, no obstant això, a l'anàlisi de la segona de les qüestions plantejades, relativa a l'actuació observada per l'Administració una vegada produït l'error i (segons la seua pròpia versió) haver-se tramitat la petició sense certificat digital i no haver-se donat compliment al deure que estableixen les bases de la convocatòria de presentar la sol·licitud obtinguda de l'aplicació davant un registre públic.

Sobre aquest tema, considerem necessari començar les nostres reflexions assenyalant que en la resolució d'inici d'investigació dictada per aquesta institució es va sol·licitar a la Conselleria d'Habitatge expressament informació sobre els actes realitzats per a sol·licitar a la interessada que millorara la seua sol·licitud, en els termes marcats per l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i en l'article 14 (Règim d'esmena) del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics. Malgrat això, l'Administració no ha oferit cap informació sobre aquest aspecte.

Hem de recordar que, de manera expressa, l'article 68 de la citada Llei 39/2015, estableix que «si la sol·licitud d'iniciació no reuneix els requisits que assenjala l'article 66, i, si s'escau, els que assenjala l'article 67 o altres exigits per la legislació específica aplicable, s'ha de requerir l'interessat perquè, en un termini de deu dies, repare la falta o adjunte els documents preceptius, amb indicació que, si no ho fa, es considera que desisteix de la seua petició, amb la resolució prèvia que ha de ser dictada en els termes previstos en l'article 21».

Per la seua banda, l'article 14 del Reial decret 203/2021, d'una manera molt més concreta, estableix:

2. D'acord amb el que estableix l'article 39.1 d'aquest Reglament, en cas que les administracions públiques hagen determinat els formats i estàndards als quals s'han d'ajustar els documents presentats per l'interessat, si aquest incompleix el requisit esmentat se l'ha de requerir perquè, en el termini de deu dies, esmene el defecte advertit en els termes que estableixen els articles 68.1, quan es tracte d'una sol·licitud d'iniciació, i 73.2, quan es tracte d'un altre acte, tots dos de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, amb la indicació que si no ho fa, i prèvia resolució que s'ha de dictar en els termes que preveu l'article 21 de la Llei esmentada, es considera que desisteix de la seua sol·licitud o se'l pot declarar decaigut en el seu dret al tràmit corresponent, respectivament.

3. En cas que l'escrit o la sol·licitud presentada presente qualsevol altre defecte esmenable, per la falta de compliment dels requisits que exigeixen els articles 66, 67 i 73 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, o per la falta d'altres requisits exigits per la legislació específica aplicable, se n'ha de requerir l'esmena en el termini de deu dies, en els termes dels articles 68.1 i 73.1 de la Llei esmentada. Aquest termini es pot ampliar fins a cinc dies, a petició de l'interessat o a iniciativa de l'òrgan, quan l'aportació dels documents requerits, si s'escau, presente dificultats especials, sempre que no es tracte de procediments selectius o de concurrència competitiva.

És important tindre en compte, així mateix, que respecte d'aquest tràmit d'esmena, la jurisprudència del Tribunal Suprem ha determinat que aquest és aplicable a les sol·licituds presentades per via electrònica en les quals s'haja produït l'omissió de la signatura de la sol·licitud esmentada. Com ha assenyalat l'alt tribunal «ello vale igualmente para aquellas omisiones que, sin referirse a la firma electrónica propiamente dicha, afectan a la "acreditación de la autenticidad de la voluntad" del solicitante, como podría ser el paso final de validar lo formulado y enviado por vía electrónica» (Roj: STS 4444/2021 - ECLI:ES:TS:2021:4444).

Respecte d'això, resulta interessant reproduir en aquest punt el contingut de la sentència esmentada, per presentar el supòsit analitzat una identitat substancial amb el cas que es planteja en el present expedient:

«Está acreditado que la recurrente siguió todos los pasos, salvo el último, para la presentación de su solicitud por vía electrónica: consta que "pagó la tasa, completó el formulario y grabó la solicitud". Además, la Letrada de la Junta de Andalucía no discute que, a falta de realizar el último paso, la recurrente se encontró con la indicación "solicitud cursada con éxito". Es claro, así, que la única omisión, tal como se dice en la sentencia impugnada, fue que "no realiza ni firma electrónica de su solicitud ni realiza el registro de la misma en el registro electrónico". Ello significa que lo omitido es precisamente la firma o acreditación de la voluntad del solicitante, supuesto contemplado por el art. 70.1.d) de la Ley 30/1992 - equivalente al actual art. 66.1.e) de la Ley 39/2015- que da lugar al deber de emplazamiento por diez días para subsanación, previsto en el art. 71 de la mencionada Ley 30/1992 y actualmente en el art. 68 de la Ley 39/2015. En suma, los hechos del caso son subsumibles en el supuesto de hecho de la norma.

Frente a ello, la Letrada de la Junta de Andalucía opone que el programa informático funcionó correctamente y que, si no se siguen todos los pasos del mismo, la Administración no puede tener noticia de las solicitudes defectuosas. De aquí, como se dijo más arriba, proviene su afirmación de que en el presente caso hay una absoluta falta de presentación de la solicitud.

Pues bien, esta objeción no es convincente. La Administración no puede escudarse en el modo en que ha sido diseñado el correspondiente programa informático para eludir el cumplimiento de sus deberes frente a los particulares, ni para erosionar las garantías del procedimiento administrativo. Más aún: la Administración conoció -o pudo conocer- que la recurrente había pagado la tasa. A ello debe añadirse que, incluso aceptando a efectos puramente argumentativos que no sea técnicamente posible recibir automáticamente información sobre los pasos dados por todos aquéllos que han accedido al programa informático, la Administración debe, en todo caso, dar la posibilidad de subsanación cuando el interesado reacciona frente a su no inclusión en la lista de admitidos y acredita que sólo omitió el paso final, esto es, la firma electrónica y el registro de su solicitud.

La Letrada de la Junta de Andalucía formula otra objeción, que tampoco puede acogerse, a saber: que la recurrente habría podido presentar su solicitud mediante el sistema tradicional. Que hubiera una alternativa a la vía electrónica no justifica que en ésta dejen de aplicarse las garantías legales del procedimiento administrativo».

I és que considerem que, efectivament, la conclusió no pot ser una altra.

En les seues relacions amb les administracions públiques, i més encara en l'ús de mitjans electrònics i aplicacions informàtiques que canvien en el cas de cada administració, els ciutadans no estan exemptes de cometre errades en els escrits i les sol·licituds que formulen.

Això determina, segons ha exposat la més recent doctrina, que els ciutadans tinguen un «dret a l'error» o, per expressar-ho més correctament, el dret a rectificar els errors que hagen pogut cometre en la gestió dels procediments que els afecten; tot això com a manifestació concreta dels principis de bona fe i de confiança.

Per això, la conseqüència de cometre un error en l'ús d'una aplicació informàtica per a confeccionar una sol·licitud **no pot ni ha de ser la draconiana conseqüència** per la qual aquesta sol·licitud no siga tinguda en compte per l'Administració i quede desestimada.

Per contra, cal, una vegada que s'ha detectat l'errada, conferir al ciutadà la possibilitat d'esmenar-la i presentar correctament la seua petició (en aquest cas, una ajuda al lloguer d'habitatge). A això es consagren específicament els articles que hem analitzat anteriorment i que, com determina el Tribunal Suprem en la sentència citada, són directament aplicables a casos com el que analitzem.

En aquest sentit, i reproduint el que ha assenyalat el Tribunal Suprem, «la Administración no puede escudarse en el modo en que ha sido diseñado el correspondiente programa informático para eludir el cumplimiento de sus deberes frente a los particulares, ni para erosionar las garantías del procedimiento administrativo».

En resum, són els procediments administratius i les eines informàtiques les que estan al servei dels ciutadans i de la satisfacció efectiva de les seues necessitats i no al contrari. Del que es tracta, en definitiva, és de dissenyar procediments senzills i accessibles per als ciutadans que permeten a aquests obtindre la concessió de les ajudes posades en marxa per l'Administració, quan reunisquen els requisits establits per a accedir-hi.

Com aquest defensor ha exposat, i no pot sinó reiterar arribats a aquest punt,

La llei de procediment administratiu imposa a aquestes administracions l'obligació de facilitar als ciutadans l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions, amb el servei efectiu a la ciutadania com a obligat principi rector de les seues actuacions. No obstant això, no podem valorar satisfactoriament l'estat de compliment d'aquest mandat legal. Els usuaris de les institucions públiques continuen xocant amb la complexitat dels procediments i la fredor de l'atenció que reben, en molts casos.

No ens cansarem de reiterar que els responsables de les institucions, però també els funcionaris que hi treballen, han de realitzar l'esforç permanent de col·locar-se en la posició del ciutadà que hi acudeix emparat en els drets que les lleis li reconeixen. Facilitar al màxim l'exercici d'aquests drets ha de ser el propòsit que anime els responsables de les administracions a l'hora de dissenyar i aprovar els procediments administratius i els requisits que s'imposen per a donar curs als diferents tràmits. Es necessiten procediments més simples i accessibles, i una demanda mínima de requisits que alleue allò que sovint esdevé un calvari burocràtic, d'escàs sentit, que obliga el ciutadà a

peregrinar per registres públics a la caça dels documents que se li requereixen (pàg. 13 i 14 [Informe Anual a les Corts Valencianes](#), 2022).

Cal tindre en compte que, en aquest cas, l'Administració va tindre coneixement de la reclamació de la interessada i de l'errada produïda abans de resoldre les ajudes, ja que aquesta, dues vegades, li ho va comunicar per escrit (una, per mitjà d'escrit de 31/10/2022; i una altra en data 12/12/2022).

El principi de bona administració i el sentit del servei públic ens porten al territori del que és raonable i això, en aquest cas, és que s'haguera requerit la persona autora de la queixa per tal que esmenara la deficiència detectada.

Sobre aquest tema, estimem que convé recordar que l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic determina que les administracions públiques hauran de respectar en la seua actuació i relacions, entre altres, els principis de servei efectiu als ciutadans: simplicitat, claredat i proximitat a aquests, i eficàcia en el compliment dels objectius fixats.

Per part seua, l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques reconeix als ciutadans el dret al fet que «les autoritats i empleats públics» els faciliten «l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions».

Per a concloure les nostres reflexions, hem de recordar, una vegada més, que la possessió d'un habitatge facilita l'accés a uns altres drets i constitueix un important factor de protecció enfront de la pobresa. De la mateixa manera, la pèrdua d'un allotjament estable i digne es converteix, moltes vegades, en la porta d'entrada a situacions d'exclusió social que, desgraciadament, com ens mostra la realitat, són difícils de revertir.

Precisament per això, hem d'insistir en la importància que té, en un escenari d'incertesa econòmica com és el que la nostra societat viu en aquests moments, que els recursos disposats per a facilitar l'accés i/o manteniment d'un habitatge digne arriben a aquells sectors de la població que més ho necessiten; aquest objectiu constitueix, així, una de les principals exigències de les polítiques públiques en matèria d'habitatge.

3. RESOLUCIÓ

A la vista de tot el que hem exposat, i de conformitat amb el que estableix l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formule a la **Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica** les recomanacions i els recordatoris de deures legals següents:

Primer. RECORDE EL DEURE LEGAL que s'extrau de l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques de requerir a les persones interessades l'esmena de les seues sol·licituds d'iniciació si aquestes no reuneixen els requisits que assenyala l'article 66, i, si s'escau, els que assenyala l'article 67 o altres exigits per la legislació específica aplicable.

Segon. En conseqüència, **RECOMANE** que, en el present supòsit, i sobre la base dels arguments exposats en aquesta resolució de consideracions, procedisca a requerir la persona interessada per tal que esmene la sol·licitud d'ajudes al lloguer de referència i que, després dels tràmits oportuns, dicte la resolució que corresponga d'acord amb la normativa aplicable.

Tercer. RECOMANE que adopte les mesures que calguen per a, en casos com el que es manifesta en aquest expedient de queixa, garantir l'efectivitat del dret de les persones interessades a esmenar els errors que puguen cometre en la gestió de les seues sol·licituds, especialment -atesa la complexitat d'ús que poden presentar- en el cas de tràmits que es realitzen a través de mitjans informàtics.

La Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica està obligada a respondre per escrit en un termini no superior a un mes des de la recepció del present acte (article 35 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). La resposta haurà de manifestar, de forma inequívoca, el seu posicionament sobre les recomanacions o els suggeriments continguts en la present resolució. Si manifesta la seua acceptació, farà

Núm. de reg. 06/07/2023
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este document ha estat firmat electrònicament el 06/07/2023 a les 10:55

constar les mesures adoptades per al seu compliment. Si el termini per a complir-les resultara superior, la resposta haurà de justificar aquesta circumstància i incloure el termini concret compromés per a això. La no acceptació haurà de ser motivada.

Finalment, **S'ACORDA** notificar la present resolució a totes les parts i procedir a la seua publicació en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana