

"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	2300561
Materia	Procedimientos administrativos
Asunto	Administración electrónica. Dificultad para acceder a los servicios para presentar solicitud.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes

1.1. El 14/02/2023, (...) manifiesta (en resumen) que tiene problemas para presentar una solicitud (fraccionamiento de pago de un tributo) a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Sueca. Aporta:

- Correo electrónico de 19/01/2023 dirigido a personal municipal, mediante el que envía su solicitud. Esta misma fecha, recibe respuesta mediante correo electrónico indicándole que *debe hacerlo a través de la sede electrónica*. Responde al Ayuntamiento a través de esta misma vía que *hay un fallo y no le deja hacerlo*.

- Correo electrónico de personal municipal de 10/02/2023 indicándole que *traslada el problema al Departamento correspondiente*. En esta misma fecha, la persona vuelve a enviar su solicitud por correo electrónico.

1.2. El 15/03/2023, a requerimiento del Síndic de 28/02/2023, la persona declara que no ha presentado al Ayuntamiento, bien a través del sistema de reclamaciones y sugerencias, bien a través de registro de entrada, escrito exponiéndole su situación.

1.3. El 21/03/2023 la queja es admitida a trámite y se requiere informe al Ayuntamiento de Sueca, en particular, sobre los siguientes extremos:

¿Qué sistema tiene previsto para la asistencia a las personas que tienen problemas para entablar o mantener una relación electrónica con la persona?

¿Qué gestiones realizó el Ayuntamiento para la asistencia a la persona autora de la queja en la presentación de su solicitud vía electrónica, además de las contenidas al inicio del presente acto?

Acto recibido por el Ayuntamiento el 23/03/2023. No es recibida respuesta en el plazo de un mes ni solicitud justificada para la ampliación excepcional del plazo para remitirla.

2. Consideraciones

2.1. Análisis de la actuación administrativa

Iniciábamos esta queja haciendo referencia a la anterior queja 2203378, en la que ya abordamos la gestión de la administración electrónica por el Ayuntamiento de Sueca, poniendo de manifiesto la necesidad de mejorarla. Hacíamos también referencia a las dificultades que en ocasiones tienen las personas para entablar tal relación y que el Ayuntamiento de Sueca disponía de apartados de ayuda en su Sede Electrónica (General y Tributaria) con las preguntas más frecuentes para su uso.

Ahora bien, en la presente queja, se ha revelado necesario conocer cómo ha abordado el Ayuntamiento su deber de asistir a las personas en el uso de medios electrónicos, especialmente en la presentación de solicitudes a través de su registro electrónico (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: artículos 12 y 13).

Así, el Ayuntamiento, si bien ha dirigido el problema de la persona al departamento correspondiente, no consta que, tras ello, esta haya recibido la asistencia reclamada, indicándole la forma de solucionarlo, por ejemplo, consultando las vías contenidas en su sede electrónica, poniendo en su conocimiento alternativas como la posibilidad de presentar su solicitud a través de personal funcionario habilitado para ello, etc.

La falta de respuesta municipal a nuestro requerimiento de informe inicial, nos impide conocer qué gestiones se han realizado al respecto.

2.2. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

Derecho a una buena administración (Estatuto de Autonomía, artículo 9) en relación con el derecho a ser asistida en el uso de medios electrónico (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: artículos 12, 13 y 53.1.j).

2.3. Efectos de la actuación administrativa sobre los derechos y libertades de la persona interesada

Tras la investigación realizada, estimamos que la actuación del Ayuntamiento de Sueca no ha resultado suficientemente respetuosa con los derechos de la persona, pues no consta que haya recibido la asistencia adecuada a que hace referencia la normativa citada. Se recomendará al Ayuntamiento:

- Por un lado, que (si no lo ha hecho ya) se ponga en contacto inmediato con la persona autora de la queja para prestarle asistencia efectiva en el uso de medios electrónicos y alternativas para el caso de que aquella finalmente, no pueda relacionarse vía electrónica por cuestiones ajenas a la Administración.
- Por otro lado, que establezca un procedimiento de asistencia a quienes tienen dificultades para relacionarse con él vía electrónica, en especial, cuando no están obligados a tal relación, con el fin de garantizar sus derechos. Definirá, al menos, qué acciones deben realizarse, quién debe realizarlas, en qué plazos y cuáles serán los criterios para medir la eficacia de sus acciones para, en su caso, mejorar el procedimiento. Para ello utilizará las vías del artículo 4 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

2.4. Conducta de la Administración

El Ayuntamiento de Sueca no ha colaborado con el Síndic ya que ha recibido la Resolución de inicio y requerimiento de información el 23/03/2023 y no hemos recibido su respuesta en el plazo de un mes ni solicitud justificada para la ampliación excepcional del plazo para remitirla. Ello ha obligado a tomar posición sobre la queja sin información por parte de la Administración. Así (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; artículo 39.1.a): “Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: No se facilite la información o la documentación solicitada”.

Resolución

A la vista de lo expuesto y conforme a la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) se resuelve:

PRIMERO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Sueca que se ponga en contacto inmediato con la persona autora de la queja para prestarle asistencia efectiva en el uso de medios electrónicos.

SEGUNDO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Sueca que en el plazo máximo de tres meses, establezca y apruebe un procedimiento de asistencia a quienes tienen dificultades para relacionarse con él vía

electrónica, en los términos del presente acto.

TERCERO: RECORDAR al Ayuntamiento de Sueca su deber de colaboración con el Síndic.

CUARTO: Comunicar al citado Ayuntamiento, que deberá trasladar esta Resolución al órgano investigado y a su superior jerárquico, para que adopten las citadas medidas con el fin de corregir la situación. El superior jerárquico deberá responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. La respuesta habrá de manifestar, **de forma inequívoca**, su posición respecto a las anteriores observaciones:

- Si las acepta, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento efectivo, dando cuenta de estas al Síndic.

- Si no las acepta, deberá justificar los motivos.

QUINTO: Notificar la presente resolución a la persona autora de la queja. Publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana