

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 14/02/2023, (...) manifiesta (en resumen) que tiene problemas para presentar una solicitud a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Sueca. Ha presentado correos electrónicos al Ayuntamiento adjuntándoles su solicitud. La respuesta municipal mediante correo electrónico le ha dirigido a la sede electrónica. Tras reiterar que no puede hacerlo, nuevo correo municipal traslada su problema al *Departamento correspondiente*. La persona vuelve a enviar su solicitud mediante correo electrónico.

El 21/03/2023, tras la mejora de la queja por parte de la persona interesada, 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.

El 02/05/2023 es dictada Resolución por el Síndic con las siguientes observaciones (texto completo en: <http://www.elsindic.com/Resoluciones/expedientes/2023/202300561/11963954.pdf>):

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.

Acto recibido el 04/05/2023. No es recibida respuesta en el plazo de un mes.

El 05/05/2023 es recibido (fuera del plazo establecido en la Ley) el informe requerido de modo inicial al Ayuntamiento. Expone, en resumen, que para asistir a las personas que tienen problemas para relacionarse de modo electrónico con el Ayuntamiento, está previsto que puedan recurrir a la oficina municipal de asistencia en materia de registros. En este caso concreto, además de las gestiones declaradas por la persona al inicio de su queja, se le remitió oficio a su domicilio dirigiéndole a dicha oficina e informándole del resto de vías para presentar documentos previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (ejemplo: oficina de correos).

En esta misma fecha, dicho informe es remitido a la persona a efectos de alegaciones. Se repite el envío en varias ocasiones. No es recibida respuesta. No consta teléfono de contacto.

En esta situación, concluimos:

- Por un lado, el Ayuntamiento de Sueca expone en su informe inicial (recibido fuera de plazo y cuando nuestra Resolución de Consideraciones ya había sido emitida) haber prestado asistencia a la persona. Esta no presenta alegaciones. Sin embargo, el Ayuntamiento no da respuesta a nuestras recomendaciones; en concreto, a la referida al establecimiento de:

(...) 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.

- Por otro lado, dicho Ayuntamiento no ha cumplido con el deber de colaboración con el Síndic pues no da respuesta en plazo al requerimiento de información del Síndic ni solicita ampliación de plazo para ello, obligando a resolver sobre el problema planteado por la persona sin información por parte de la Administración. Tampoco da respuesta a las observaciones del Síndic. Así (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana):

Artículo 39. Negativa a colaborar. 1. Se considerará que existe **falta de colaboración** con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
a) No se facilite la información o la documentación solicitada.
b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

Llegados a este punto, es evidente que desde el Ayuntamiento de Sueca no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/05/2023. Ese comportamiento ha impedido conocer su posición respecto al establecimiento de un sistema de mejora para la asistencia a las personas en el uso de medios electrónicos.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, en su artículo 41.d), nos permite hacer público el incumplimiento de nuestras recomendaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento. En consecuencia, publicamos en el [elsindic.com/actuaciones](https://seu.elsindic.com/actuaciones) las resoluciones de consideraciones y de cierre de las quejas tramitadas por esta institución.

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: Poner fin al procedimiento de queja 2300561 declarando que el Ayuntamiento de Sueca ha prestado asistencia a la persona para su relación con el mismo.

SEGUNDO: Declarar, en la presente queja, la falta de colaboración del Ayuntamiento de Sueca haciendo

públicas las recomendaciones emitidas, así como su incumplimiento (artículo 41.d de la Ley 2/2021).

TERCERO: Comunicar al citado Ayuntamiento para su entrega al órgano investigado y a su superior jerárquico. Notificar a la persona interesada. Publicar en la web del Síndic.

De acuerdo con la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (artículo 33.4) contra las resoluciones adoptadas para poner fin a los procedimientos de queja no cabrá interponer recurso alguno.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana