

"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	2300979
Materia	Servicios sociales
Asunto	Falta de ejecución de aparcamiento reservado nominativamente. Servicio de ayuda a domicilio. Cambio datos padrón
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, D. (...), empadronado en Pegó (Alicante), presentó un escrito, registrado el 20/03/2023, al que se le ha asignado el número de queja 2300979.

En su escrito manifestaba diversas deficiencias en la actuación del Ayuntamiento de Pegó en relación con tres circunstancias concretas:

- 1- El promotor de esta queja tiene reconocido un grado de discapacidad física del 87%, movilidad reducida de 7 puntos y necesidad de tercera persona. Solicitó el 29/01/2020 la concesión de la reserva especial de Aparcamiento Reservado a su nombre, que le fue concedido en Junta de Gobierno el 13/02/2020. A pesar de haber aportado toda la documentación necesaria para que se hiciera efectivo dicho acuerdo, habían transcurrido más de dos años sin resultado alguno respecto a la señalización, tanto horizontal como vertical, del aparcamiento reservado.
- 2- Tras darse de alta en los servicios sociales municipales, solicitó el 27/10/2019 una ayuda a domicilio que todavía no había merecido respuesta por parte de los servicios sociales a pesar de su necesidad.
- 3- Había solicitado reiteradamente que se modificasen sus datos en el padrón municipal, eliminando la referencia al buzón dado que se ha dado de baja de él. Sin embargo, todavía no se había hecho efectiva dicha petición. Deseaba que en el padrón figurase la dirección que había indicado, pero no la referencia al Buzón (...).

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 23/03/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Pegó información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Qué motivos han impedido que se hiciera efectiva la señalización del aparcamiento reservado aprobado a nombre del titular de esta queja?, ¿Cuándo prevé hacer efectivo el acuerdo aprobado en Junta de Gobierno al respecto hace más de dos años?
2. ¿Qué ha impedido hasta la fecha atender la solicitud del interesado sobre una Ayuda a Domicilio presentada en octubre de 2019?
3. ¿Cuándo prevé modificar los datos del padrón reclamados?
4. Aporte cualquier información que estime de interés para atender esta queja.

Agotado el plazo máximo para dar respuesta a esta institución de un mes, y de manera excepcional, intentamos recabar la información de interés para el ciudadano insistiendo ante el Ayuntamiento de Pegó, pero sin resultado alguno.

Por ello, constatando la negativa a colaborar de dicha Administración al no enviarnos el informe solicitado, según lo indicado en el artículo 39 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula esta institución, remitimos al Ayuntamiento de Pego una Resolución de consideraciones el 29/05/2023, destacando las siguientes:

1. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **SUGERIMOS** que haga efectivo, sin mayor demora, el acuerdo de la Junta de Gobierno de 13/02/2020, asignando y materializando el aparcamiento reservado para el titular de esta queja.
3. **SUGERIMOS** que responda al ciudadano de manera inmediata sobre su solicitud de ayuda a domicilio, habiendo transcurrido 43 meses desde que evidenció su necesidad.
4. **SUGERIMOS** que atienda la petición del interesado sobre los cambios de datos en el padrón o justifique razonadamente la imposibilidad de hacerlos.

De nuevo, transcurrió el plazo máximo de un mes sin que se recibiera en esta institución respuesta del Ayuntamiento de Pego, insistiendo ante esta administración por el interés del ciudadano. Tras comunicarnos el Ayuntamiento que no había tenido conocimiento de nuestras dos resoluciones, a pesar de constarnos como remitidos y recibidos por el aplicativo ORVE, esta institución estimó oportuno enviarle de nuevo las dos Resoluciones el 30/06/2023, indicando que debían dar respuesta de inmediato a la Resolución de consideraciones.

El 19/07/2023 recibimos respuesta del Ayuntamiento de Pego a nuestra Resolución inicial del mes de marzo, con el siguiente contenido:

(...) En fecha 31 de octubre de 2019 fue atendida de forma presencial en el Departamento de Servicios Sociales M^a (...). Durante la entrevista se contactó telefónicamente con su marido, (...), por petición de M^a (...) y, mediante la función de manos libres, para que tuvieran ambos acceso a la misma información se contestó a todas las cuestiones que plantearon y se les informó de los requisitos y la documentación que debían aportar para los trámites requeridos.

Hasta la fecha actual no constan más contactos con los solicitantes, ni entrada de documentación en esta Administración.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada y el 31/07/2023 recibimos sus alegaciones en las que nos indicaba que no se les había comunicado que el Ayuntamiento de Pego no es competente para aprobar la reserva de plazas de aparcamiento en las calles de la urbanización donde se sitúa la residencia, pues la titularidad de los viales corresponde todavía al agente Urbanizador. Además afirmaba que no era cierto que se produjera cita presencial de su mujer y que no hubo conversación telefónica alguna.

El 02/08/2023 le recordamos al Ayuntamiento de Pego que no había contestado a la Resolución de consideraciones que le remitimos inicialmente el 29/05/2023 y le solicitábamos que lo hiciera atendiendo, además, a las alegaciones que el interesado había efectuado tras su primer informe.

El 25/08/2023 recibimos informe del Ayuntamiento con este contenido:

En contestación al escrito del Síndic de Greuges al Ayuntamiento de Pego, solicitando respuesta a las alegaciones presentadas por el Dr. (...), la funcionaria que suscribe se ratifica en lo manifestado en el informe de fecha de día 03/07/2023.

Respecto del punto cuarto del escrito de alegaciones, en el cual solicita "un documento justificativo de dicha estancia firmado por la esposa del que suscribe".

Se aporta como anexo 1 copia del registro en el SIUSS, de la intervención realizada el cual refleja la fecha de la atención presencial.

El SIUSS es la aplicación informática para el trabajo diario de los Servicios Sociales como soporte documental básico y común en el ámbito estatal, donde se recogen codificados los datos significativos de las personas usuarias de Servicios Sociales y de la intervención de estos Servicios.

No existe otro documento justificativo de la estancia en la oficina firmado por la esposa del que suscribe, puesto que solo se expide en caso de que la persona atendida lo solicite.

Respecto a la petición de “un documento justificativo de haber realizado dicha comunicación telefónica (extracto telefónico u otro)”, la funcionaria que suscribe este informe recuerda que la llamada se produjo desde el móvil de M.^a (...), ¿serían tan amables de comprobar en su registro la llamada del día que fue atendida?.

No obstante, querría manifestar que de necesitar ser atendidos de nuevo por este Departamento pueden coger nueva cita para retomar el contacto e iniciar las gestiones necesarias

Además, el Ayuntamiento de Pego nos remitió copia de las actuaciones llevadas a cabo para atender las peticiones del interesado, evidenciando una actitud favorable a resolver las cuestiones planteadas que podrán ser efectivas si tanto la parte interesada como el Ayuntamiento retoman sus contactos y encauzan sus acciones.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Pego se están retomando las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/05/2023.

El Ayuntamiento de Pego ha demorado constantemente las respuestas a los requerimientos efectuados por esta institución, y todavía no se han atendido las consideraciones planteadas, aunque es previsible una solución en un futuro.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana