

"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	2301849
Materia	Servicios sociales
Asunto	Servicios sociales. Ayuda de emergencia.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

La persona promotora de la queja presentó un escrito, que tuvo entrada en esta institución el 12/06/2023, por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Santa Pola a su solicitud, de fecha 13/05/2023, de una ayuda de emergencia para evitar el desahucio de su vivienda habitual. A los pocos días, recibió una llamada telefónica en la que le comunicaron que, debido a que no tiene NIE, no era posible el cobro de la ayuda.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con fecha 13/06/2023, solicitamos al Ayuntamiento de Santa Pola un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Motivos concretos por los que se le ha denegado la ayuda de emergencia solicitada.
2. Si tienen previsto contestar formalmente y de forma expresa a la interesada y fecha prevista para hacerlo.
3. Si ya se ha comunicado formalmente, se solicita copia del escrito remitido.
4. Actuaciones previstas para el acompañamiento, la atención integral y la protección ante la situación de vulnerabilidad individual y familiar de la interesada, en caso de que se deniegue formalmente la ayuda de emergencia solicitada.

El informe solicitado al Ayuntamiento de Santa Pola, que tuvo entrada en esta institución el 02/08/2023 indicaba, entre otras consideraciones, que:

1º.- Tras la recepción de la queja, se solicitó informe a Intervención sobre la posibilidad de que las personas carentes de NIE pudieran acceder a PEI'S (Prestaciones Económicas Individualizadas) o a cualquier otro derecho o prestación económica.

2º.- Desde Intervención se mantiene el criterio de que las personas carentes de NIE no pueden acceder a ayudas económicas, en base a lo dispuesto en el Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, por el que se desarrolla el capítulo primero del título sexto de la Ley 39/1998, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, en materia de presupuestos, que en su art. 56.2 establece el concepto de "tercero" entendiéndose que éste debe estar debidamente identificado. Si bien, solicita de Servicios Sociales fundamentación sobre el respaldo legal a nivel autonómico de los requisitos que deben cumplir los beneficiarios de las ayudas, así como de su identificación.

En consecuencia, señalaban en su informe la argumentación jurídica que consideraban pertinente para poder tramitar este tipo de ayudas a personas que acrediten su identidad mediante pasaporte.

Se va a mantener una reunión con Intervención y Servicios Sociales, de la que le trasladaremos la correspondiente información, con el fin de unificar criterios y poder agilizar la tramitación de este tipo de prestaciones, en sentido favorable o desfavorable, atendiendo a la situación de grave necesidad por la que atraviesan los solicitantes de las mismas, concretando en caso de denegación los motivos de la misma y las posibles actuaciones para el acompañamiento, atención integral y protección del solicitante y familiares.

Ese mismo día 02/08/2023 remitimos a la promotora de la queja el informe recibido del Ayuntamiento, al objeto de que esta pudiera presentar, si lo deseaba, alegaciones, trámite que no ha realizado en el plazo asignado.

Transcurrido más de un mes desde que recibimos el informe del Ayuntamiento de Santa Pola, no habíamos tenido constancia del resultado de la información que se derivaba de la mencionada reunión.

Por otro lado, el informe del Ayuntamiento de fecha 02/08/2023 no daba respuesta a los puntos 2, 3 y 4, de nuestro requerimiento inicial de fecha 13/06/2023.

A la vista de todo ello, y para mejor proveer la tramitación de la queja, solicitamos al Ayuntamiento de Santa Pola un nuevo informe para que manifestaran:

1. Si se había producido la mencionada reunión entre Intervención y Servicios Sociales, informe sobre los criterios acordados en la misma sobre el asunto que nos ocupa.
2. En caso contrario, motivos de la demora para reunirse y, fecha prevista para hacerlo.
3. Si se ha dado respuesta de forma expresa y motivada a la solicitud de la interesada de fecha 13/05/2023 y, en caso contrario, fecha prevista para hacerlo.
4. Si ya se había comunicado formalmente, se solicita copia del escrito remitido.
5. Actuaciones previstas para el acompañamiento, la atención integral y la protección ante la situación de vulnerabilidad individual y familiar de la interesada, en caso de que se deniegue formalmente la ayuda de emergencia solicitada.

El informe del Ayuntamiento de Santa Pola, que tuvo entrada en esta institución con fecha 29/09/2023, indicaba lo siguiente:

1º.- En cuanto a la reunión mantenida entre Intervención, Tesorería y Servicios Sociales, las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes:

- Problemática que se plantea con las personas que carecen de NIE: desde Tesorería se apunta a que las personas que no tienen NIE y que reciben cualquier tipo de prestación o ayuda no pueden ser incluidas en el modelo 347 (declaración informativa anual de operaciones con terceras personas) que se presenta en la Agencia Tributaria, pues se exige tener como documento identificativo el NIF o el NIE. Esto implica un descuadre entre la información facilitada a la AEAT y lo que realmente se ha producido, que puede dar lugar a una inspección por parte de la AEAT.

Por lo que respecta al pasaporte, no se admite como documento acreditativo de la personalidad en las declaraciones que se presentan en la AEAT, puesto que es un documento cuyo número cambia con su renovación.

- Tramitación de NIE provisional: para todas aquellas personas que reúnan los requisitos, se les va a ayudar en la tramitación del NIE provisional, con el fin de que se puedan incluir sus datos, en su caso, en las declaraciones informativas a la AEAT.

Para aquellos casos en que no sea posible la obtención del NIE provisional, y para llevar un control interno de las ayudas o prestaciones que se conceden, se utilizará su número de tarjeta sanitaria SIP (Sistema de Información Poblacional de la Consellería de Salud), como número identificativo. Si bien, insistimos, para un control e identificación internos.

Se llevará, por tanto, un registro individualizado en el que se recojan los datos identificativos disponibles, para justificación de las actuaciones realizadas ante una eventual inspección tributaria.

- Ayudas de primera necesidad: por tratarse de ayudas básicas, se van a tramitar con urgencia todas las que hay pendientes, incluida la que ha dado origen a esta queja. Desde Tesorería se van a agilizar los trámites para su pronto pago o atención (en algunos casos son vales para consumo, no dinero en efectivo).

2º.- Que, una vez claros los criterios a seguir, se agilizará la tramitación de las prestaciones básicas que se reciban, atendiendo a la situación de grave necesidad por la que atraviesan los solicitantes de las mismas. En el caso poco probable de resolver desfavorablemente, por tratarse de ayudas de primera necesidad, se analizará la situación individualizada y se determinarán las posibles actuaciones, adaptadas al caso concreto, para el acompañamiento, atención integral y protección del solicitante y sus familiares.

Sin embargo, tras ser consultada la promotora de la queja sobre este asunto, el 31/10/2023, a través de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución, nos informaba de que no solo no había percibido la ayuda solicitada, sino que ni siquiera había sido citada por los servicios sociales del Ayuntamiento, por lo que su situación seguía siendo la misma, incluso podría ser que le notifiquen un desahucio porque no puede pagar la vivienda.

2 Consideraciones a la Administración

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

De todo ello se concluye lo siguiente:

- La interesada solicitó con fecha 13/05/2023 una ayuda de emergencia para evitar el desahucio de su vivienda habitual.
- A los pocos días, recibió una llamada telefónica en la que le comunicaron que, debido a que no tiene NIE, no era posible el cobro de la ayuda.
- Consultado el Ayuntamiento sobre la situación denunciada, este informó con fecha 29/09/2023 de que se iban a tramitar con urgencia todas las ayudas pendientes, incluida la que ha dado origen a esta queja y que, en el caso poco probable de resolver desfavorablemente, por tratarse de ayudas de primera necesidad, se analizará la situación individualizada y se determinarán las posibles actuaciones, adaptadas al caso concreto, para el acompañamiento, atención integral y protección del solicitante y sus familiares.
- Ha transcurrido un mes desde que se recibió el mencionado informe del Ayuntamiento de Santa Pola y la interesada no ha sido atendida por los servicios sociales.

Debemos recordar que, la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en su art. 14.3, no deja lugar a dudas sobre **el derecho de los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, a los servicios y prestaciones sociales básicas**.

En la misma línea, y en relación con las personas inmigrantes, el artículo 48 (Principios rectores de la actuación de la Generalitat en materia de integración de las personas inmigrantes) de la Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana y el artículo 3 (Principios rectores de la integración) de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana) parten del principio de equiparación de derechos sociales entre las personas que ostenten la condición jurídica de valencianos o valencianas y las personas inmigrantes que residan en la Comunitat Valenciana, en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica aplicable.

Adicionalmente las instrucciones relativas al procedimiento y tramitación de Prestaciones Económicas Individuales de Emergencia Social y para la Mejora de la Autonomía para Personas Mayores emitidas por la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia en marzo de 2018 (Instrucción 2/2018) señala que las ayudas de emergencia están orientadas a paliar aquellas situaciones en que puedan hallarse las personas afectadas por un estado de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social, como es el caso.

La cuestión referente a la tramitación del NIE como requisito para poder recibir estas ayudas parecía haber quedado resuelta según manifestaba el propio Ayuntamiento en su informe de fecha 29/09/2023.

Por otro lado, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, en su artículo 10.1 reconoce a las personas usuarias de servicios sociales una serie de derechos, entre los que destacamos, en relación con el objeto de la queja, los siguientes:

- b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.
- c) Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.
- d) Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.
- e) La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.

Sin embargo, del relato de los hechos se desprende que la interesada no está recibiendo una atención que le aporte asesoramiento y ayuda ante sus necesidades, y orientación sobre las medidas más adecuadas para hacerles frente.

La inactividad del Ayuntamiento de Santa Pola ante su demanda de una ayuda de emergencia está generando una gran incertidumbre en la interesada ante el riesgo de exclusión social que supondría un desahucio de su vivienda habitual.

La falta de respuesta del Ayuntamiento contradice además el compromiso manifestado en su informe de fecha 29/09/2023 de tramitar con urgencia todas las ayudas pendientes, incluida la que ha dado origen a esta queja.

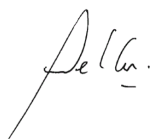
3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA:

1. **RECORDAMOS** la obligación legal de ofrecer los servicios y prestaciones sociales básicas a las personas extranjeras, cualquiera que sea su situación administrativa.
2. **RECORDAMOS** la obligación legal de reconocer los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales y actuar conforme a los mismos.
3. **SUGERIMOS** que se valore de forma urgente la solicitud de la promotora de esta queja de una ayuda de emergencia para hacer frente al alquiler de su vivienda, así como que se analice la situación individualizada y se determinen las posibles actuaciones, adaptadas al caso concreto, para el acompañamiento, atención integral y protección.
4. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y al Ayuntamiento de Santa Pola, y que se publique en la página web del Sindic de Greuges.



Ángel Luna González
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana