

"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

<b>Queja</b>	<b>2301849</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Servicios sociales. Ayuda de emergencia.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto inicial de la queja ha sido 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.

El informe del Ayuntamiento, que tuvo entrada en esta institución con fecha 02/08/2023 y, en consecuencia, fuera de plazo, en esencia señalaba que:

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.

(...)

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 lo que con fecha 15/09/2023, solicitamos un nuevo informe para que informaran sobre:

- 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.
- En caso contrario, motivos de la demora para reunirse y, fecha prevista para hacerlo.
- Si se había 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.
- Si ya se había comunicado formalmente, se solicitaba copia del escrito remitido.
- 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 mencionado informe tuvo entrada en esta institución el 29/09/2023. En el mismo, el Ayuntamiento de Santa Pola señalaba 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.

Dicha información fue trasladada a la promotora de la queja el 30/09/2023 por si deseaba hacer alegaciones, trámite que esta realizó el 11/10/2023, para indicar que no había recibido ninguna notificación al respecto.

Así las cosas, con fecha 02/11/2023, dictamos [Resolución de consideraciones a la administración](#) en la que, además de otras recomendaciones, sugeríamos al Ayuntamiento de Santa Pola que valorara 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 analizara la situación individualizada y se determinaran las posibles actuaciones, adaptadas al caso concreto, para el acompañamiento, atención integral y protección.

A pesar de tener constancia de la recepción de la mencionada resolución por el Ayuntamiento de Santa Pola, el preceptivo informe no ha tenido entrada en esta institución hasta el 02/01/2024.

Es por esta demora, así como por la producida con la remisión de su primer informe, que esta institución ha calificado al Ayuntamiento de Santa Pola en el expediente que nos ocupa, como no colaborador ya que no se ha emitido en los plazos establecidos, el preceptivo informe solicitado con fecha 02/11/2023.

En consecuencia, tal y como dicta el artículo 39.1. de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

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.

Del contenido del mencionado informe de fecha 02/01/2024 se desprende que el ayuntamiento acepta todas nuestras recomendaciones y se compromete a “tramitar con urgencia, durante las primeras semanas de enero, todas las solicitudes de ayuda pendientes, además de la de la promotora de la queja, Sra. (...). Y, una vez ya determinado el procedimiento a seguir, se atenderán con mayor rapidez las futuras solicitudes que se reciban”.

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

No obstante, debemos recordar al Ayuntamiento 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 y, por lo tanto, requieren de una atención inmediata y deben garantizarse mediante persista la situación. Es incomprensible que, dada su naturaleza, en este caso se haya demorado su tramitación más de 7 meses, exponiendo a la interesada al riesgo de desahucio de su vivienda habitual.

Igualmente sugerimos a la promotora de la queja la posibilidad de dirigirse nuevamente a esta institución si el Ayuntamiento de Santa Pola incumpliera el plazo indicado para tramitar su solicitud.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana