

"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>2303731</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Solicitud ayuda de emergencia. Demora.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, con fecha 07/12/2023 la persona promotora presentó un escrito en el que, sustancialmente, nos formulaba una queja sobre la demora del Ayuntamiento de Benifaió en la resolución de la solicitud de ayuda de emergencia para alquiler de vivienda que había presentado el 04/04/2023. Junto con su escrito de queja, remitió a esta institución el justificante de su presentación, con registro de entrada número RE-2023-E-RC-2091.

Al entender que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Benifaió podría afectar al derecho a obtener una resolución expresa en el plazo máximo establecido, con fecha 22/12/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a la entidad local, solicitándole información sobre los hechos expuestos y, en concreto, sobre los siguientes aspectos:

1. Indique las causas por las que, transcurridos ocho meses desde el registro de la solicitud y atendiendo a la finalidad de la ayuda solicitada, no ha notificado al interesado la resolución de su solicitud.
2. Indique la fecha en la que, previsiblemente, resolverá sobre su concesión y notificará la resolución al interesado, procediendo, en su caso, al abono de la ayuda.

El 01/02/2024 registramos de entrada el informe del Ayuntamiento, con el siguiente contenido:

Que en data 04/04/2023 és va registrar per part de (...) amb DNI (...) mitjançant una INSTÀNCIA GENERAL amb número de registre 2023-E-RC-2091, sol·licitud "AJUDA EMERGÈNCIA SOCIAL PER A LLOGUER DE L'HABITATGE HABITUAL"

Després de l'estudi del procediment de la sol·licitud i la documentació aportada es conclou:

Primer: Que el sol·licitant té expedient obert en aquest Departament des de 2017, és usuari habitual i es coneixedor perfectament del procediment per a gestionar qualsevol tipus de prestació d'aquest Departament.

Segon: Que la sol·licitud presentada per l'interessat no s'ajusta al model oficial que té aquest ajuntament referit a les sol·licituds de prestacions d'emergència social segons es regula a la ordenança municipal que regula les prestacions d'emergència social al municipi de Benifaió, publicada al BOPV núm. 40 de 29 de febrer de 2016.

Tercer: Que el procediment que el sol·licitant realitza no s'ajusta al procediment que regula a aquest E.B.A.P., on qualsevol tipus de sol·licitud d'ajuda d'emergència, es fa un acompanyament del Tècnic de Referència de la Zona on viu el ciutadà. Començant la intervenció amb cita amb el seu Treballador social de Referència, valoració de la necessitat, justificació i estudi de la documentació que s'ha d'aportar segons consta en la sol·licitud d'aquest departament: documentació que s'ha d'aportar que justifique la necessitat i si la mateixa compleix els requisits per a per a aplicar el recurs a aplicar per a donar resposta a la necessitat si escau.

Quart: Aquest tipus de sol·licitud presentada -AJUDES PER AL LLOGUER:-s'acompanya per el Tècnic de referència per la seua presentació a les ajudes de la Generalitat Valenciana complint les ordenances on es refereix que les ajudes municipals són incompatibles amb les ajudes que són cobertes per altres organismes com és el cas i en convocatòria: "Ordre 3/2023, de 5 d'octubre de 2023, de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió d'ajudes del Programa d'ajudes al lloguer d'habitatges del Pla estatal per a l'accés a l'habitatge 2022-2025, corresponents a l'exercici 2023. (DOGV Num. 9699Bis / 06.10.2023)".

Quint: Assenyalar que el sol·licitant va tindre cites amb aquest Departament en les següents dates:

- 15/03/2023 de 11:00h a 11:45. per a tractar un tema referit a prestacions econòmiques.
- 30/05/2023 amb horari de 12 a 12.30 h per a tractar un tema d'ajudes a la Dependència

Que en cap de les dos cites va manifestar la seua intenció de sol·licitar una prestació per al pagament del lloguer igual que no va tornar ha sol·licitar cita amb aquest departament.

Sext: Per últim destacar que sent usuari dels serveis socials d'atenció primària i contant amb múltiples vies d'accés (presencial, telefònica, correu electrònic, etc.) en cap moment ha comunicat per tal de conèixer l'estat de la seua sol·licitud

Per tant es conclou que: La Comissió Tècnica de Prestacions de Serveis Socials va acordar arxivar la sol·licitud pels motius indicats.

Dicha información fue trasladada al promotor de la queja el 02/02/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones. Así lo hizo, mediante un escrito de fecha 12/02/2024 en el que, expresamente, manifestó que el 29/01/2024 había recibido telemáticamente el Decreto de Alcaldía por el que se archivaba su solicitud por no cumplir el procedimiento de tramitación establecido en la Ordenanza municipal de prestaciones PEIS.

Del mismo modo, puso de manifiesto que:

(...)

3.- Con fecha de registro 1/2/2024 solicito el acceso al expediente correspondiente para poder presentar las alegaciones que correspondan sin que a fecha de hoy tenga respuesta por parte del ayuntamiento.

4.- La ordenanza municipal referida en el punto 2 publicada en el boletín oficial de la provincia de valencia nr.40 del 29/11/2016 dice:

4.1.- Novena: INICIO DEL PROCEDIMIENTO

4) Si la solicitud presentada no reuniese los requisitos exigidos, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 42 de la LRJAP-PAC.

4.2.- Undécima: RESOLUCION

3) El plazo máximo para resolver las solicitudes y notificar la resolución será de tres meses contados desde la petición de la ayuda

5.- Salvo error por mi parte y a falta de poder acceder al expediente, no he recibido requerimiento alguno para subsanar los errores cometidos o aportar la documentación necesaria.

6.- El decreto de la alcaldía resolviendo el archivo de la solicitud ha sido notificado a los diez meses de presentada la solicitud.

## 2 Consideraciones a la Administración

El procedimiento para la concesión de las distintas prestaciones económicas individualizadas que, en materia de servicios sociales, otorga el Ayuntamiento de Benifaió está regulado, tal y como manifestó el propio Ayuntamiento, en la Ordenanza municipal aprobada inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento en la sesión celebrada el día 28/12/2015 y publicada en el BOPV número 40, de 29/02/2016.

La ayuda solicitada por el promotor de la queja y por cuya falta de resolución solicitó la intervención de esta institución ocho meses después de su solicitud, se configura como una ayuda económica de carácter extraordinario, destinada a paliar situaciones o estados de necesidad.

Por ello, a juicio de esta institución, cobran especial relevancia, si cabe, los principios generales de actuación de la Administración pública y obligaciones de la misma, como el principio de eficacia (artículo 103 de la Constitución Española y la Ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público) y la obligación de dictar y notificar la resolución en los plazos establecidos (artículo 21 de la Ley 39/2015 del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En este caso, la Ordenanza establece en el número 3 de la disposición undécima que el plazo máximo para resolver las solicitudes y notificar la resolución será de tres meses contados desde la petición de la ayuda. Un plazo que se ha sobrepasado ampliamente, dado que el Ayuntamiento notificó al interesado el archivo de su solicitud el 29/01/2024, es decir, más de nueve meses después del registro de la solicitud y tras la comunicación de la Resolución de inicio de investigación de esta institución.

Resulta vulnerado, de esta forma, el derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) que exige que los asuntos de los ciudadanos se tramiten en un plazo razonable, pues no cabe duda de que el tiempo empleado va más allá de lo razonable y desvirtúa, también sin ningún género de dudas, la propia naturaleza de la ayuda, dirigida a paliar situaciones de necesidad.

Por otro lado, en relación con el archivo de la solicitud, sorprende a esta institución que el motivo haya sido el de que la solicitud no se ajustase al modelo ni al procedimiento establecido, cuando, tal y como señaló el interesado en su escrito de alegaciones, la propia Administración no se ha ajustado a lo dispuesto en la norma, pues, no se requirió al interesado para que subsanara la solicitud presentada (número 4, disposición novena de la Ordenanza).

Por ello, entendemos que la Administración local debe proceder a revisar su actuación para ajustarla al procedimiento establecido en la norma reguladora de las prestaciones económicas individualizadas de servicios sociales, y cumplir con la obligación que le incumbe de requerir al ciudadano la subsanación de la solicitud que registró; obligación que también se deriva del artículo 68 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por último, debemos señalar brevemente que el promotor de la queja formuló la misma en castellano y, en consecuencia, recordamos al Ayuntamiento de Benifaió que debe remitir a esta institución sus informes en la lengua oficial elegida por la ciudadanía, puesto que los informes son documentos elaborados por instituciones públicas sobre la actividad desarrollada, solicitados por el Síndic a las administraciones competentes y que tienen como destinatarias últimas a las personas que sienten vulnerados sus derechos fundamentales o libertades públicas por su actuación.

### 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 Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### AL AYUNTAMIENTO DE BENIFAIÓ:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar y notificar la resolución en el plazo máximo establecido. El no cumplimiento de obligación legal de resolver en plazo no solo dificulta y retrasa el ejercicio pleno de los derechos de la persona interesada y el respeto a sus intereses legítimos, además aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas vulnerables y en situación de exclusión social.
2. **SUGERIMOS** que revise su actuación para retroceder al momento en que, cumpliendo el procedimiento establecido, debió requerir al ciudadano la subsanación de su solicitud.

- 3. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que les realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Por último, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y al Ayuntamiento de Benifaió y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana