

"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 2402140

Materia Servicios sociales

Asunto Renta valenciana de inclusión. Archivo solicitud renovación. Recurso. Falta de respuesta

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402140. En dicho escrito la promotora de la queja nos comunicaba que a mediados del 2023 solicitó la renovación de la ayuda de Renta Valenciana de Inclusión (RGIS) que disfrutaba, tramitando dicha solicitud con los servicios sociales municipales. El 01/08/2023 dichos servicios le comunicaron que debía aportar una determinada documentación para conseguir la renovación, aunque no sabía cómo cumplimentar dicho trámite ni encontró ayuda para ello. El 06/11/2023 recibió una resolución de archivo por caducidad de la RVI al no haber aportado los documentos en plazo. El 29/11/2023 presentó un escrito dirigido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indicando que presentaba un recurso de alzada contra la resolución de archivo. Sin embargo, no había recibido respuesta.

Con el transcurso del tiempo la situación socioeconómica se complicaba, según nos manifestaba la interesada. Además, los servicios sociales le indicaban que no podía solicitar otra ayuda de RVI mientras no se resolviera la que se ha recurrido en alzada. Esta situación la condenaba a seguir esperando sin ingreso alguno.

Por ello, solicitamos a al Ayuntamiento de Elda y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Elda nos informaba, en resumen, de lo siguiente:

- Desde marzo de 2023 los servicios sociales mantuvieron varias entrevistas con la interesada para revisar la documentación solicitada para la renovación de la RVI.
- El 13/07/2023 se presenta la solicitud de renovación, aportando más documentación el 14/07/2023.
- El 17/07/2023 se detecta que falta documentación actualizada.
- El 01/08/2023 se emite el requerimiento de la documentación que será notificado *"los días 03/08/2023 a las 17:43 h y el 04/08/2023 a las 11:08 h con el resultado de AUSENTE"*.
- El 04/08/2023 se envía a publicar en el BOE dicho requerimiento (plazo 10 días hábiles)

- Agotado el plazo, el 12/09/2023 el Ayuntamiento envía a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un Informe Propuesta de Archivo por no aportarse la documentación solicitada.
- Indica el Ayuntamiento, que “los contactos mantenidos con la solicitante desde marzo del 2023 han sido numerosos” y que hay “hay dificultad a la hora de localizarla telefónicamente”.
- La interesada ha recibido ayudas de emergencia.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, nos ratificó que el requerimiento de la documentación en agosto de 2023 fue infructuoso y que se publicó dicho requerimiento en el BOE el 22/08/2023. Nos confirma que la Resolución de archivo del expediente de RVI se aprobó el 06/11/2023, y que la interesada presentó un recurso de alzada contra dicho archivo que se encuentra “en tramitación”.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito de alegaciones, insistió en que nunca tuvo conocimiento de la falta de documentación pues no recibió ni requerimientos formales ni contactaron con ella en ese sentido los servicios sociales municipales.

2 Conclusiones de la investigación

A esta institución le sorprende que, a pesar de los numerosos contactos mantenidos con la interesada por parte de los servicios sociales para preparar la renovación de la RVI, según se nos indica, y a pesar de tramitar diferentes ayudas propias, no lograran que la interesada completara debidamente la solicitud de renovación y que, posteriormente, no fueran capaces de localizarla, por diferentes medios más directos, para que atendiese el requerimiento de documentación. Sorprende, sinceramente que, a pesar de ser una familia conocida en estos servicios, se le requiriera formalmente la documentación y en 4 días se remita a su publicación en el BOE. Sin duda, en cumplimiento de la legalidad, pero siendo conscientes de que dicha acción no es la que conllevaría el resultado deseado: que la interesada conociera de la necesidad de aportar una documentación y subsanara deficiencias.

Las circunstancias descritas deslizan una falta de acompañamiento integral de la usuaria en la recta final de este expediente, dadas las dificultades que para las personas beneficiarias de estas ayudas supone, con frecuencia, la cumplimentación de ellas.

Por otra parte, la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver el recurso de alzada presentado contra la Resolución de archivo contribuye a prolongar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra esta familia, compuesta por la interesada, madre divorciada, y sus cuatro hijos, sin ingresos. Especialmente, cuando los servicios sociales impiden iniciar un nuevo expediente de RVI mientras no se resuelva el referido recurso presentado hace más de siete meses.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la interesada a que la administración resuelva su recurso en plazo.

En este sentido, el art. 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece, respecto al recurso de alzada, que «el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses (...)».

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal.

Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo. La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9. 3.

Por tanto, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos del titular de la queja. En concreto, el derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

Por otra parte, y aún comprendiendo el volumen de trabajo y dedicación de los servicios sociales municipales, hemos de insistir, más allá del cumplimiento estricto de las normas, que las personas vulnerables necesitan de una atención presencial, directa y cercana, que difiere sensiblemente de la que pueden requerirse en otros departamentos municipales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, facilitando en mayor medida la cumplimentación de las solicitudes.
2. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a dar respuesta al recurso de alzada presentado por la persona interesada el 29/11/2023.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Esta Resolución de consideraciones se remite a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, de la que se espera la referida respuesta, y al Ayuntamiento de Elda, para su conocimiento.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana