

"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

Queixa 2402601

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora revisió de PIA.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 05/07/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2402601. En l'escrit se'ns comunicava que la persona interessada va sol·licitar el 07/11/2023 la revisió del seu grau de dependència, a l'efecte de percebre les ajudes i prestacions previstes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, però fins a la data de presentar esta queixa, quan ja havien transcorregut set mesos, no s'havia resolt la seua sol·licitud. A més, en la mateixa data va manifestar noves preferències per al seu PIA que, òbviament, tampoc havia sigut resolt a l'espera de la resolució de grau.

Per això, el 08/07/2024 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda i a l'Ajuntament de València que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En la seua resposta, l'Ajuntament ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

- En data 07/11/2023 sol·licita la revisió de grau per tercera vegada. Encara no s'ha realitzat la valoració.
- L'expedient pertany al Centre municipal de Serveis socials de Ciutat Vella, el qual té tres treballadores socials designades per fer les valoracions però, des de fa mesos, dues d'elles estan de baixa de llarga durada. Des del Servei de Personal no s'envien professional de substitució, per tant, la única treballadora social que queda s'encarrega de l'atenció presencial i domiciliària de totes les sol·licituds.
- La data per la que s'està valorant a Ciutat Vella és de les sol·licituds presentades en setembre de 2023, en la ciutat va des de juny de 2023 fins febrer de 2024. Tenen pendent de valorar 316 sol·licituds, i en total 3.763 a data 10 de juliol.
- A les noves preferències que ha presentat la persona interessada el 07/11/2023 ja s'ha fet l'informe tècnic d'idoneïtat en data 04/03/2024.

La Conselleria va sol·licitar una ampliació del termini per a respondre que se li va concedir, per un mes, l'endemà, i en la seua resposta, rebuda el 17/09/2024, ens va comunicar el següent:

- A data d'emissió d'este informe, esta persona encara no ha sigut valorada. Actualment la persona interessada té reconegut un GRAU 2 de dependència en resolució d'1 d'abril de 2022.
- La resolució dels expedients de revisió de grau de dependència i, si és el cas, la revisió del Programa Individual d'Atenció (PIA) es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes.
- Són els Servicis Socials Generals dels Ajuntaments els que duen a terme les valoracions, en la major part dels expedients, atés que han sigut dotats dels mitjans materials i personals adequats per part d'esta Conselleria.
- D'altra banda constant en el seu expedient de dependència –segons sol·licitud amb data 07 de novembre de 2023- com a nova preferència el servei d'atenció residencial,

l'informem que per part de la unitat administrativa competent s'està analitzant la disponibilitat de plaça en els centres sol·licitats i quan existisca una plaça disponible es posarà en el seu coneixement, a fi d'assignar-li esta plaça en el seu Programa Individual d'Atenció.

- No consta en l'expedient que s'haja oferit la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial (de garantia).
- No és possible indicar una data ni un termini aproximat per a la resolució d'esta sol·licitud.

Després de les informacions arreglades i les al·legacions realitzades per la persona interessada, el 24/09/2024 estimàrem oportú dirigir-nos de nou a les dos administracions per a sol·licitar resposta a estes qüestions:

A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA:

- Si ha comunicat les baixes laborals en Servicis Socials a la Generalitat. Si no ho ha fet, si estima que ha de fer-ho i per què.
- Com pensa resoldre esta greu demora en les valoracions?
- Aporte qualsevol altra informació d'interés per a la resolució d'esta queixa.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

- La Direcció General de Dependència i de les Persones Major ha donat trasllat de la informació coneguda a la Inspecció de Servicis Socials per tal que actue com cal? Hi ha algun resultat?
- Quines accions pensa mantindre per a resoldre este greu problema en les valoracions de les persones dependents?
- Aporte qualsevol altra informació d'interés per a la resolució d'esta queixa.

L'Ajuntament ens va respondre que:

- Desde el Servicio de Atención Primaria del Ayuntamiento de València se comunica al Servicio de personal de esta corporación todos los meses las bajas existentes. No obstante, nunca son sustituidas.
- El Servicio de atención primaria tiene previsto un programa piloto de centralización e intensificación de valoraciones en un nuevo edificio donde se realizarán todas las valoraciones de la ciudad por parte de un equipo de 11 profesionales.
- El informe de valoración ya se ha realizado por parte de la profesional de referencia de su CMSS siendo aportado en ADA el 25/09/2024.

No obstant això, la Conselleria, esgotat el termini per a respondre, no havia remés informació o cap resposta a la Resolució de 24/09/2024.

Segons l'article 39 de la Llei 2/2021, reguladora d'esta institució, es considera que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan transcorregut el termini d'un mes no es facilite la informació o la documentació sol·licitada. Esta actitud permet al Síndic adoptar una sèrie de mesures per a evidenciar eixa mala praxi i intentar reconduir esta situació. En tot cas, i en compliment de l'art. 35. 3 de la Llei 2/2021 citada:

Les respostes dels subjectes investigats o les declaracions del Síndic de Greuges que acrediten que s'ha produït algun dels incompliments recollits a l'article 39, es faran

públiques a través de la plana web de la institució, de manera que puguen ser immediatament relacionades amb les queixes de les quals porten causa i de forma que resulten fàcilment accessibles per a la ciutadania.

2 Conclusions de la investigació

Després de la investigació que hem dut a terme, limitada a les dades aportades per la persona interessada, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona dependent. En concret:

- S'ha incomplert el termini de sis mesos per a resoldre la revisió del PIA des de la sol·licitud de la persona interessada (article 18.4 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques).
- S'ha incomplert el termini màxim establert en la norma reguladora del corresponent procediment per a resoldre i notificar esta resolució (article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

Tota la ciutadania té dret que les administracions públiques tracten els seus assumptes en un termini raonable i a gaudir de serveis públics de qualitat (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).

L'incompliment d'estes obligacions augmenta la incertesa que genera la falta de resolució. A més, amplia, encara més si és possible, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies. La persona dependent va sol·licitar la revisió de la seua situació de dependència el 07/11/2023 i va manifestar unes noves preferències (servei d'atenció residencial) i, tot i que ja ha sigut valorada, encara no s'ha aprovat la Resolució de grau resultant ni, òbviament, el nou PIA.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de les administracions d'atendre les peticions d'esta institució, davant de la reiteració de la falta de col·laboració amb el Síndic en este o en uns altres expedients, i atés el contingut de l'article 39.4 de la Llei 2/2021. Esta actitud es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges i, en este cas, s'indicarà també la identitat de les persones responsables.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
3. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'emetre d'ofici el certificat d'eficàcia del silenci administratiu de la sol·licitud.

4. **RECOMANEM** que revise i avalue el procediment tècnic administratiu actualment implantat per a la resolució d'expedients de dependència, i també les dotacions pressupostàries necessàries per a complir la legislació aplicable.
5. **SUGGERIM** que, de manera urgent, emeta la corresponent Resolució de grau i la de revisió del programa individual d'atenció i que resolga sobre el dret de la persona dependent a un servei d'atenció residencial.
6. **SUGGERIM** que la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents des dels sis mesos comptadors des de l'endemà de la presentació de la sol·licitud.

A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA:

7. **RECOMANEM** que adopte les mesures necessàries per a complir els terminis fixats en la legislació que regula la tramitació dels expedients de reconeixement i revisió de situacions de dependència, especialment, pel que fa a la valoració.
8. **SUGGERIM** que, a causa de la llista d'espera per a realitzar les valoracions de dependència, pose en marxa amb efectivitat un "pla de xoc" per a reduir-les.
9. **SUGGERIM** que gestione amb rapidesa la substitució de les baixes de personal que es produeixen en el Servei d'Atenció Primària.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en <https://www.elsindic.com/va/actuacions/>.

Avis terminis DANA 2024

Les entitats locals i les persones directament afectades per la DANA tenen suspès el compliment dels terminis amb el Síndic fins al 06/01/2025. Més detalls en la [resolució del Síndic de 06/11/2024](#) i en <https://www.elsindic.com/va/>.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana