

"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 2402865
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Demora tramitació.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 26/07/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa indicat més amunt.

En l'escrit se'ns informava que la persona interessada, en data 21/11/2022 va presentar una sol·licitud de revisió del seu grau de dependència, el 12/04/2023 li van reconèixer un grau 3 (anteriorment tenia reconegut un grau 2); no obstant això, no s'havia resolt el seu programa individual d'atenció (d'ara en avant, PIA).

Per això, el 05/08/2024 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens remetera un informe sobre este assumpte.

Després de sol·licitar una ampliació del termini inicialment concedit, el 21/10/2024 rebérem, fora de termini, l'informe de la Conselleria, en el qual ens comunicava que no s'havia resolt el PIA per a actualitzar la prestació al nou grau reconegut.

La demora en la resposta de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, d'acord amb l'article 39.1 de la Llei 2/2021, es considera una falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges, ja que no s'ha facilitat la informació o la documentació sol·licitada en els terminis establits per a això.

En tot cas i en compliment de l'art. 35.3 de la citada Llei 2/2021:

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 pàgina 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, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. 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'establix 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).

Així mateix, la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana, preveu que tots els expedients de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència.

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.

Per això, concloem que l'Administració ha vulnerat els drets de la persona titular de la queixa. En concret, el dret a una bona administració, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea); i tots els drets que té reconeguts per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges i atendre els seus requeriments d'informació.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins de termini, 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 del nou PIA.
6. **SUGGERIM** que la Resolució del nou programa individual d'atenció incloga els efectes retroactius corresponents.

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 suspés 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