

"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 2403102
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 16/08/2024 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa 2403102. La persona interessada presentava una queixa per la demora a resoldre el PIA corresponent a la revisió del grau de dependència que es va resoldre el 18/06/2024, en què se li reconeixia el grau 3 de dependència.

Per això, el 23/08/2024 sol·licitàrem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En el seu informe, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda exposava, en resum, que, tot i que ja se li havia reconegut un grau 3 de dependència, encara no s'havia resolt el seu programa individual d'atenció (PIA) per a acomodar l'import de la prestació al nou grau de dependència reconegut.

Traslladàrem esta informació a la persona promotora de la queixa per si desitjava presentar al·legacions.

En el seu escrit d'al·legacions la interessada, substancialment, manifestava la seua disconformitat amb el fet que, després d'haver sol·licitat una ampliació de termini, la Conselleria haguera enviat una resposta genèrica i sense informació rellevant concreta per al contingut específic de la queixa que, sense cap dubte, no requeria dos mesos per ser elaborada.

2 Conclusions de la investigació

Des de juny de 2024 la persona titular d'esta queixa té reconegut un grau 3 de dependència. Malgrat això, continua percebent una prestació econòmica com si mantinguera encara un grau 2.

La Conselleria tampoc no aporta informació en relació amb la previsió per a resoldre l'expedient, sobre el lloc que este ocupa en la llista d'espera o sobre el temps mitjà de demora en la resolució de les revisions del PIA, de manera que la ciutadana puga fer una previsió del temps que li resta d'espera.

Encara que se li reconeguen i abonen les prestacions amb efectes retroactius, el patiment generat per esta falta de compensació entre les necessitats reconegudes i les que se li sufraguen llastren la confiança de les persones dependents en l'Administració i els impedeix accedir a cures i prestacions a les quals tenen dret.

L'assumpte plantejat en esta queixa posa de manifest una vegada més la inacció de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda amb les persones en situació de dependència que veuen com es vulneren els seus drets sense més justificació que l'elevat nombre de procediments de reconeixement o la revisió de la situació de dependència en tramitació, situació en la qual no adopta les mesures oportunes per a evitar-la i eliminar esta demora.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han incomplert els preceptes següents. En concret:

- 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).
- Coneixedora del problema, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no ha posat els mitjans per a resoldre esta situació i ha incomplert l'art. 20 de l'esmentada llei.
- S'ha incomplert el termini de sis mesos per a resoldre la revisió del PIA (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).

Tota la ciutadania té dret a una bona administració i al fet que les administracions públiques tracten els seus assumptes en un termini raonable, així com 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, s'estan vulnerant els seus drets com a persona 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 resoldre i notificar dins de termini, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'emetre d'ofici el certificat d'eficàcia del silenci administratiu de la sol·licitud.
3. **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.
4. **SUGGERIM** que, de manera urgent, emeta la corresponent Resolució del nou PIA i que l'adeqüe al nou grau reconegut mitjançant la Resolució de data 18/06/2024.

5. **SUGGERIM** que la Resolució del nou programa individual d'atenció incloga els efectes retroactius corresponents.
6. **SUGGERIM** que, mentre es resol l'expedient, s'informe esta institució respecte a la posició que ocupa l'expedient en la llista d'espera, així com sobre quant és el temps de demora mitjà per a la revisió del PIA i per a començar a rebre els pagaments una vegada que s'ha aprovat el nou grau de dependència.

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 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