

"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 2403529

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora revisió PIA.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 18/09/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2403529. La persona interessada presentava una queixa per la falta de resolució de la revisió del Programa Individual d'Atenció (PIA) de sa mare.

De l'escrit de queixa de la interessada i de la documentació aportada a esta institució s'extrau que el 18/11/2022 va sol·licitar la revisió de la seua situació de dependència i el 18/01/2023 li va ser modificat el grau 2 que tenia reconegut i atorgat el grau 3. No obstant això, en el moment de dirigir la seua queixa a esta institució, no s'havia actualitzat la prestació econòmica que té reconeguda (prestació vinculada al servei d'ajuda a domicili) al nou grau.

D'una altra banda, la interessada va manifestar que, per estos fets, havia formulat reclamació amb data 14/02/2024 i número de registre 2024-E-RC-147 i que tampoc hi havia rebut resposta.

Per això, el 07/10/2024 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte. Tenim constància de la recepció per la Conselleria d'esta Resolució el 10/10/2024 i, no obstant això, transcorregut en excés el termini d'un mes previst en la Llei 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, per a donar resposta a esta institució, no hem rebut la informació sol·licitada ni la sol·licitud d'ampliació del termini per a la seua emissió.

L'article 39.1 d'este text legal considera que hi ha falta de col·laboració amb esta institució quan, en els terminis establits per a això, no es facilite la informació o la documentació sol·licitada.

2 Conclusions de la investigació

La falta de resposta de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens obliga a resoldre amb les dades que tenim que són, exclusivament, les que ens ha facilitat la promotora de la queixa.

D'estes s'extrau que la Conselleria ha incomplert els preceptes següents:

En relació amb el procediment de revisió de la situació de dependència:

- S'ha incomplert el termini de sis mesos per a resoldre la revisió del PIA des de la sol·licitud de la persona interessada, el 18/11/2022 (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).

En relació amb el procediment administratiu:

- S'ha incomplert l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent (article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).
- S'han incomplert els termes i terminis establerts en les lleis (art. 29 de la Llei 39/2015).

En relació amb el Decret 41/2016 de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental:

- L'article 35, que estableix que totes les queixes i els suggeriments hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre general de la respectiva conselleria afectada.

L'incompliment d'estes obligacions amplia encara més, si és possible, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona dependent. 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).
- El dret subjectiu al reconeixement de situació de dependència i accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

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 remetre a esta institució, en el termini d'un mes, un informe detallat i raonat sobre els fets que van motivar l'obertura del procediment de queixa.
- 2. ADVERTIM** que la falta de col·laboració es farà constar en l'Informe Anual que emeta el Síndic de Greuges.
- 3. RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de dictar resolució expressa i notificar-la, en tots els procediments, d'acord amb el procediment legalment establert.

4. **SUGGERIM** que, atés el temps transcorregut des de l'inici del procediment de revisió de la situació de dependència de la interessada (el 18/11/2022) i, després d'haver-li sigut modificat el grau 2 i reconegut un grau 3, procedisca de manera urgent a emetre i notificar a la persona dependent la corresponent resolució de revisió del PIA per a adequar la prestació vinculada al servei d'ajuda a domicili que té reconeguda, al grau 3.
5. **SUGGERIM** que, de conformitat amb el que s'establix en el Decret 62/2017, la Resolució PIA incloga els efectes retroactius corresponents, tenint en compte que la sol·licitud de revisió de la situació de dependència es va presentar el 18/11/2022.

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](#), la [resolució del Síndic de 21/11/2024](#) i en www.elsindic.com/va/.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana