

"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 2403840
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Demora.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El dia 11/10/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2403840. La persona interessada presentava una queixa per la demora en la tramitació i la resolució de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència de sa mare.

El promotor de la queixa manifestava en el seu escrit que el 22/12/2023 havien sol·licitat, en l'Ajuntament de València, el reconeixement de la situació de dependència i que, en el moment de dirigir la seua queixa a esta institució, no havien tingut cap comunicació, d'on es dedueix que sa mare no havia sigut valorada.

Per això, el 24/10/2024 sol·licitarem a les administracions amb competències en la tramitació de l'expedient (la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda i l'Ajuntament de València) que, en el termini d'un mes, ens enviaren un informe sobre este assumpte.

En el seu informe, l'Ajuntament de València exposava, en resum, que la sol·licitud es va presentar el 13/12/2023 i gravada el 15/12/2023. Segons manifestava, el dia 19/12/23 es realitza carta d'esmena perquè la sol·licitud no estava emplenada correctament i el dia 22/12/23 presenten la documentació per a esmenar l'expedient.

El 05/03/2024 Conselleria "no valguda" el citat expedient per falta de documentació. El dia 04/04/24 es grava en l'aplicació la documentació que faltava "compromís del cuidador". La sol·licitant l'havia presentada en la seua sol·licitud inicial, però per error no s'havia gravat. Després de tot, eixe mateix dia 4, Conselleria valida l'expedient.

Finalment, manifestava expressament que "des de l'equip centralitzat de valoració de dependència del Servei d'Atenció Primària es prioritzarà la citació d'este cas en les pròximes setmanes per a compensar l'error efectuat".

Pel que fa a l'informe de la Conselleria, el vam rebre després que eixa administració haguera sol·licitat l'ampliació del termini inicialment previst per a la seua emissió. Se'ns indicava que, encara que ja se l'ha reconegut un grau 3 de dependència en resolució de 03 de desembre de 2024, i l'accés al servei de teleassistència avançada en resolució de 09 de desembre de 2024, encara no s'ha emés resolució sobre la resta de recursos conforme a les noves preferències sol·licitades amb data 25 d'abril de 2024.

La Conselleria manifestava que la resolució d'ampliació del programa individual d'atenció (PIA) es realitza per ordre cronològic de presentació de sol·licituds completes i, respecte a la data en què es resoldrà esta sol·licitud, assenyalava que no és possible indicar-la, ja que existixen diversos factors que poden alterar qualsevol estimació.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions. No obstant això, no en va presentar cap.

2 Conclusions de la investigació

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que les administracions investigades han incomplert, entre altres, els preceptes següents:

En relació amb el procediment de reconeixement de la situació de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert el termini màxim de tres mesos per a dictar i notificar la resolució de grau des de la data de registre d'entrada de la sol·licitud en el registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació (el 13/12/2023).

No coneixem la data en la qual la persona dependent va ser valorada (perquè en el moment en què l'Ajuntament va informar esta institució encara no ho havia sigut), però sí que un error en la gravació de la documentació aportada per la sol·licitant va derivar en un retard en la validació de la sol·licitud.

- S'ha incomplert el termini de sis mesos, comptats des de l'endemà de la data de la sol·licitud, per a resoldre sobre els recursos sol·licitats.

Des de la data de la presentació de la sol·licitud inicial, tot i que a la persona dependent se li ha reconegut un grau 3, tan sols s'ha reconegut el seu dret al servei de teleassistència. Segons el que s'ha informat per la mateixa Conselleria, encara no s'ha emés resolució sobre la resta de recursos d'acord amb les noves preferències sol·licitades amb data **25 d'abril de 2024**.

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).
- Els termes i terminis establerts en les lleis (art. 29 de la Llei 39/2015).

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 als serveis i les prestacions en matèria de promoció de l'autonomia personal i atenció a la situació de dependència en els termes i terminis establits.

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 del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. **SUGGERIM** que, atés que s'ha sobrepassat el termini màxim de sis mesos, emeta i notifique la resolució PIA sobre el dret de la persona dependent als recursos demanats en la sol·licitud de noves preferències de 25/04/2024.
3. **SUGGERIM** que, de conformitat amb el que s'establix en l'article 16 del Decret 62/2017, la resolució PIA incloga els efectes retroactius que pogueren correspondre a la persona dependent.

A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA:

4. **RECOMANEM** que extreme la cautela en relació amb la documentació registrada en les seues dependències per a evitar dilacions com les que han tingut lloc en este expedient i garantir la correcta tramitació dels expedients.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana