

"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 2404326

Matèria Ocupació

Assumpte Ocupació pública: falta de resposta a reclamació sobre retribucions

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 19/11/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2404326. La persona interessada formulava una queixa per falta de resposta a la reclamació presentada el 04/07/2023 davant de la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació, relativa a l'aplicació indeguda de descompte en la nòmina del mes de maig de 2022.

Assenyalava que este descompte en nòmina procedia de la percepció indeguda de retribucions per import de 1.399,78 euros, la devolució dels quals s'havia acordat amb la Conselleria que es realitzaria mitjançant successius descomptes mensuals en les nòmines següents, per import de 466,59 euros cada mes. Afig que el primer descompte es va produir en la nòmina de febrer de 2022, per la qual cosa l'últim havia d'haver-se realitzat en la nòmina d'abril; no obstant això, l'interessat afirma que el descompte va continuar en la nòmina de maig de 2022 i, per això, va presentar reclamació el 04/07/2023. No hi havia obtingut resposta expressa.

Amb data 02/12/2024 sol·licitarem a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte. Esta sol·licitud es va notificar el 04/12/2024.

El 16/01/2025 vam rebre, fora del termini concedit, l'informe que havíem sol·licitat. En el seu informe, la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació manifesta el següent:

Revisada la documentació, en relació amb la queixa interposada per l'interessat, s'ha comprovat que, efectivament, es va produir dit reintegre quan el deute havia estat saldat el mes anterior, l'abril de 2023, i que, per tant, es procedirà a l'abonament de la quantitat de 466,59 € a la major brevetat possible.

Quant a què l'interessat no va rebre la deguda resposta en temps, cal assenyalar que el motiu està en els problemes informàtics de les aplicacions utilitzades per l'administració per a la comunicació amb els interessats.

Vam donar trasllat de l'informe a la persona promotora de la queixa perquè en el termini de quinze dies poguera realitzar les al·legacions que tinguera per convenients. No obstant això, no va presentar cap escrit.

2 Conclusions de la investigació

L'actuació administrativa objecte d'investigació es concreta en la falta de resposta a la reclamació efectuada per la persona promotora de la queixa davant de la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació el 04/07/2023 en relació amb els descomptes aplicats en la seua nòmina de maig de 2022.

La quantitat que ha de retornar l'interessat té el seu origen en errors materials plasmats en nòmines anteriors, en què la Conselleria ha aplicat l'Ordre de 2 de juny de 2000, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual es regula el procediment de reintegrament derivat d'errors materials en la confecció de les nòmines. La seua devolució es realitzaria de manera gradual, fraccionant-la en diverses mensualitats en les nòmines dels mesos successius, si bé finalment es va excedir la quantitat que havia de reintegrar-se a les arques públiques. Així doncs, a l'interessat li va ser retinguda major quantitat de la que devia. Per això, el 04/07/2023 va sol·licitar el reintegrament de la quantitat indegudament retinguda per l'Administració.

La Conselleria, en l'informe que ens ha remés, reconeix el deute que manté amb l'interessat, tant en l'import com en l'origen.

No obstant això, en l'informe no consta la realització de cap actuació administrativa des del 04/07/2023, moment en el qual l'interessat va presentar la seua reclamació i, segons sembla, és quan la Conselleria pren consciència del problema, quan des d'esta institució se li sol·licita informe sobre l'assumpte.

A més, fins i tot reconegut el deute —que s'origina en la nòmina de maig de 2022—, la Conselleria no compromet cap actuació concreta i efectiva per a retornar a l'interessat la quantitat que li correspon i es limita a assenyalar en l'informe que es procedirà al seu abonament al més prompte possible.

En justificació de la falta de resposta a l'interessat, la Conselleria adduïx problemes informàtics. Això no obstant, tenint present que la reclamació de la persona promotora de la queixa està datada el 04/07/2023, ha transcorregut amb escreix un termini més que raonable per a, d'una banda, solucionar els problemes informàtics que s'invoquen i, d'una altra, per a respondre formalment a la reclamació.

En este punt hem de tindre present que la disposició addicional 22a de la Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la funció pública valenciana, imposa el termini de tres mesos per a donar resposta a reclamacions com la que ens ocupa. Este termini no ha sigut respectat, sense que conste tampoc que, més enllà de l'informe emés, l'interessat haja rebut resposta a la seua reclamació mitjançant un acte administratiu que arreplegue tots els seus requisits i que, especialment, indique el règim dels recursos que pogueren interposar-se en contra.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- El dret a obtindre resposta dictada per l'òrgan competent, completa, congruent, motivada, amb indicació dels recursos que puguin interposar-se en contra i dins d'un termini raonable, en relació amb la reclamació presentada el 04/07/2023.

- Amb això, a més, s'ha vulnerat el seu dret a la bona administració plasmat en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

En primer lloc, cal recordar que l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix a les persones interessades el dret que les administracions públiques tracten els assumptes que els afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració. Este dret a la bona administració apareix també plasmat en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

La bona administració constituïx un dels principis rectors de l'actuació administrativa i ha d'estar present de manera transversal en tots els àmbits i sectors d'activitat, sense que quede limitat a l'àmbit de les decisions reglades. Constituïx, a més, un dret dels ciutadans que ha de poder exercitar-se de manera real i efectiva, i com a tal dret, pot i ha de ser reclamat dels poders públics competents i és mereixedor de protecció. També la bona administració suposa un correlatiu deure per a les administracions quan actuen a través dels seus representants i empleats públics, als quals cal exigir responsabilitat per la tramitació i el despatx dels assumptes la gestió dels quals tenen encomanada (articles 20 i 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, LPACAP).

El Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa, Secció 2a, en Sentència núm. 1931/2024, de 9 de desembre (recurs 441/2023), assenyala que:

Del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva (...)

Este dret/deure a la bona administració posseïx una doble projecció: cap a l'exterior, que es manifesta principalment en la relació que manté l'Administració amb els ciutadans en l'exercici de les competències que l'ordenament jurídic li atribueix; i cap a l'interior, tant en la relació que manté l'Administració amb els membres que integren les seues institucions i òrgans de govern com la que manté amb els empleats públics al seu servei.

Si bé és clara la projecció exterior del principi de bona administració, no menys ha de ser-ho la projecció cap a l'interior de les mateixes organitzacions. Sens dubte, l'exigència als empleats públics d'alts estàndards de qualitat i compromís en el desenvolupament ordinari de les seues funcions i competències a favor de la ciutadania ha de ser paral·lela a eixa mateixa exigència i compromís per part de les administracions i institucions en les quals presten serveis estos empleats. En este punt, en la projecció cap a l'interior que té el dret a la bona administració, és obvi que també en el marc de la relació d'ocupació pública regixen amb plenitud tots els principis que disciplinen l'actuació administrativa.

En segon lloc, i conseqüència de l'anterior, cal recordar que l'article 14 del Text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (aprovat per Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, TREBEP) reconeix un conjunt de drets als empleats públics, que inclou, a més dels propis i relatius

a la relació d'ocupació, també els altres drets reconeguts per l'ordenament jurídic, la qual cosa ens conduïx a l'article 21 de la LPACAP.

Este precepte estableix l'obligació de l'Administració de dictar resolució expressa i notificar-la en tots els procediments siga quina siga la seua forma d'iniciació, resolució que haurà de dictar-se dins del termini màxim que fixe la corresponent normativa reguladora i, si no n'hi ha, en el termini màxim de tres mesos. També, l'article 29 de la LPACAP estableix de manera expressa la subjecció de l'activitat administrativa als terminis i termes normativament previstos, obligació que recau tant sobre les autoritats i personal al servei de les administracions públiques com sobre els interessats en els procediments administratius.

En el present cas, s'ha constatat la falta de resposta de la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació a la reclamació efectuada per l'interessat el 04/07/2023. **Esta falta de resposta lesiona greument el seu dret a la tutela administrativa** i connecta amb la vulneració del deure de l'Administració de motivar les seues decisions de manera clara i comprensible.

En este sentit, l'article 35 de la LPACAP estableix l'obligació de l'Administració de motivar els seus actes de manera adequada i comprensible, donant resposta raonada, completa i congruent amb les pretensions deduïdes pels interessats, a fi que estos coneguen els raonaments, referits tant als fets com a les normes jurídiques aplicables, que conduïxen a la decisió administrativa de què es tracte.

Esta obligació de motivar no queda complida mitjançant el recurs a fórmules rituàries o estereotipades que, en la pràctica, solen contindre un elevat nivell d'ambigüitat i inconcreció. I, com assenyala la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Galícia, Sala Contenciosa Administrativa, Secció 1a, de 20/12/2023 (rec. 314/2022), la motivació, l'exteriorització de les raons de fet i de dret que porten a la decisió, es convertix en essencial quan estan afectats drets de tercers. La sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella-la Manxa, Sala Contenciosa Administrativa, Secció 2a, de 14/11/2016 (rec. 241/2015) afeg que el deure de motivació de les administracions públiques ha d'emmarcar-se en el dret dels ciutadans a una bona administració, que és consubstancial a les tradicions constitucionals comunes dels Estats membres de la Unió Europea, que ha aconseguit la seua ratificació normativa com a dret fonamental en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, proclamada pel Consell de Niça de 8/10 de desembre de 2000, quan enuncia que este dret inclou en particular l'obligació que incumbix l'Administració de motivar les seues decisions.

En este cas, malgrat que —arran de l'inici de la nostra investigació— la Conselleria reconeix el deute que manté amb l'interessat, no va haver-hi un compromís cert de solucionar la situació mitjançant l'abonament de la quantitat a què té dret la persona promotora de la queixa ni tampoc consta el dictat de resolució administrativa sobre este assumpte.

Finalment, cal recordar el contingut de l'article 37 de la Llei 2/2021, de 6 de març, del Síndic de Greuges, que disposa l'obligació dels subjectes, les actuacions o les inactivitats dels quals puguen ser objecte de la nostra investigació, de facilitar l'accés als expedients, les dades, els informes i tota la documentació que els siga sol·licitada, i entregar fins i tot còpia d'eixa documentació si els fora requerida per a l'esclariment dels fets sobre els quals s'estiga indagant en el marc d'un procediment determinat, amb les úniques limitacions que estableisca la llei.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, CULTURA, UNIVERSITATS I OCUPACIÓ:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar dins del termini corresponent la informació sol·licitada i contestar a les recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals efectuats.
2. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de resoldre les sol·licituds, reclamacions i/o recursos que presenten mitjançant el dictat d'una resolució per l'òrgan competent, completa, congruent, motivada i amb indicació dels recursos que puguin interposar-se en contra, i dins dels terminis normativament previstos.
3. **ADVERTIM** que, atés el temps transcorregut i davant del reconeixement plasmat en l'informe que hem rebut, al més prompte possible i en tot cas en el termini de quinze dies, es done resposta —en els termes apuntats en la consideració anterior— a la reclamació formulada per la persona promotora de la queixa el 04/07/2023, i que, en conseqüència, s'abonen les quantitats a què té dret.
4. **SUGGERIM** que s'adopten les mesures necessàries per a solucionar els problemes i les disfuncions que produeixen les aplicacions informàtiques que està usant eixa conselleria.

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