

"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 2404475
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Demora noves preferències

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 02/12/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2404475. La persona interessada presentava una queixa per la falta de resposta davant de la sol·licitud de noves preferències en el programa individual d'atenció (d'ara en avant, PIA) formulada el 07/10/2022 i en la qual es demanava el servei d'atenció residencial.

Anteriorment a la nova sol·licitud, la persona en situació de dependència estava percebant la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial.

Per això, el 17/12/2024 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. Després d'haver sol·licitat ampliació de termini i havent transcorregut considerablement el període en el qual havia d'informar-nos, no s'ha rebut resposta a la petició formulada.

Segons l'article 39 de la Llei 2/2021, reguladora d'esta institució, es considera que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan transcorregut el termini d'un mes no es facilite la informació o la documentació sol·licitada. Esta actitud permet al Síndic adoptar una sèrie de mesures per a evidenciar eixa mala praxi i intentar reconduir esta situació. En tot cas, i en compliment de l'art. 35.3 de la Llei 2/2021 citada:

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 plana web de la institució, de manera que puguin 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

La investigació que hem dut a terme a través de la informació presentada per la promotora de la queixa, i atés que no disposem de l'informe sol·licitat a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, revela la següent informació:

- La persona titular de l'expedient de dependència va sol·licitar, el 07/10/2022, modificar el PIA pel qual estava percebant la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial per a poder accedir a una plaça pública, i sol·licitava com a noves preferències PIA el servei d'atenció residencial.

- Esta sol·licitud no ha obtingut resposta per part de l'administració competent. No obstant això, després de la sol·licitud presentada, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va emetre resolució PIA (01/12/2023) en què s'actualitzaven les quanties.

En conseqüència, i tenint en compte la informació de què disposem, podem concloure que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, ha vulnerat els drets de la persona en situació de dependència. En concret:

- S'ha incomplert l'**obligació de respondre** per escrit a les peticions d'informe formulades per **esta institució en el termini d'un mes** i no s'ha sol·licitat ampliació de termini, tal com permet la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- 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), ja que han transcorregut **més de dos anys** des de la sol·licitud
- 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).
- S'ha vulnerat 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).

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té envers la ciutadania constituïx un major perjudici, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents. La demora i la falta de resposta reiterades a les seues necessitats més bàsiques d'atenció i cures no fa sinó incrementar el patiment i les dificultats que han d'afrontar diàriament.

El reconeixement dels serveis i les prestacions a què tenen dret les persones en situació de dependència estan orientats a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, amb l'objectiu final de facilitar-ne la permanència en el seu medi habitual sempre a través un tracte digne en tots els àmbits de la vida. Per contra, la privació d'estos, siga per l'actuació o per la presumpta inactivitat de l'Administració, els impideix gaudir plenament de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats vitals.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de les administracions d'atendre les peticions d'esta institució. Davant de la reiterada falta de col·laboració amb el Síndic en este o en altres expedients, i atés el contingut de l'article 39.4 de la Llei 2/2021, esta actitud es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i

extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges, i en este cas s'indicarà també la identitat de les persones responsables.

2. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de resoldre i notificar dins de termini, d'acord amb el procediment legalment establert.
3. **SUGGERIM** que, de manera urgent, emeta la corresponent resolució del programa individual d'atenció en este cas, que resoldrà sobre el dret de la persona dependent al servei sol·licitat.

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