

"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 2500010
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Demora tramitació.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 02/01/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa indicat més amunt, en el qual es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular, i que s'ajustava a la normativa que regix el funcionament d'esta institució.

En l'escrit se'ns comunicava que la persona interessada, amb més de 90 anys, en data 22/12/2022 va presentar una sol·licitud de revisió de la seua situació de dependència. El 28/06/2023 li van reconèixer un grau 2 (anteriorment tenia un grau 1), però no s'ha resolt el seu programa individual d'atenció en què sol·licitava el servei d'atenció residencial.

Per això, el 08/01/2025 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que ens remetera un informe sobre este assumpte, per a la qual cosa la Llei del Síndic concedeix un mes de termini.

Tenim constància de la recepció de la sol·licitud de l'informe per part de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda el 10/01/2025; no obstant això, en la data de la present resolució el Síndic de Greuges no l'havia rebut.

La falta de resposta de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, d'acord amb l'article 39.1 de la Llei 2/2021, es considera una falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges, ja que no s'ha facilitat la informació o la documentació sol·licitada en els terminis establits per a això.

En tot cas i en compliment de l'art. 35.3 de la citada Llei 2/2021:

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

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

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

- El termini de tres mesos establert per a dictar i notificar esta resolució de grau (article 14.1 del Decret 62/2017 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).
- El termini de sis mesos per a resoldre la revisió del PIA des de la sol·licitud de la persona interessada (article 18.4 del Decret 62/2017).

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).

Així mateix, la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana, que preveu que tots els expedients de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. 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).
- Tots els **drets que té reconeguts** per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció **a les persones en situació de dependència**.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té envers la ciutadania constitueix 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, sobretot si la persona interessada té 90 anys.

L'accés als recursos i prestacions vinculades al sistema d'atenció a la dependència està orientat a «la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats» amb l'objectiu de, entre altres, «proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seua vida». Per contra, la privació d'estos, siga per l'actuació o per la presumpta inactivitat de l'Administració, els impedeix el ple gaudi 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 L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, 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. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges i atendre els seus requeriments d'informació.
4. **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.
5. **RECOMANEM** que, quan en una sol·licitud es marque com a servei preferent el servei d'atenció residencial (SAR), s'establisca un sistema d'informació immediat sobre l'opció de sol·licitar una prestació vinculada de garantia que explique amb detall els requisits que cal complir, la diferència d'este recurs amb el sol·licitat, en què consistix esta prestació de garantia, el seu cost i els recursos existents.
6. **SUGGERIM** que, de manera urgent, emeta la resolució del nou programa individual d'atenció corresponent, en el qual la persona interessada sol·licitava el servei d'atenció residencial que va ser demanada el 22/12/2022 i que s'hi incloguen els efectes retroactius corresponents.

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