

"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 2500653

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora PIA

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 12/02/2025 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa 2500653. La persona interessada presentava una queixa per la demora i la falta de resposta de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda en relació amb el programa individual d'atenció (d'ara en avant, PIA) relatiu al seu expedient de dependència.

Segons la documentació aportada, la persona promotora de la queixa va presentar una sol·licitud de reconeixement del grau de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques el 22/05/2024, i va obtindre la Resolució de grau 3 el 14/10/2024.

Per això, el 20/02/2025 sol·licitàrem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte. No obstant això, ha transcorregut àmpliament el termini concedit sense que l'Administració haja sol·licitat la seua ampliació.

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 persona 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 informació següent:

- La persona promotora de la queixa va presentar sol·licitud de reconeixement del grau de dependència el 22/05/2024, i va obtindre la Resolució de grau 3 el 14/10/2024, dos mesos després del termini establert.
- Té 87 anys, el grau màxim de dependència i el domicili a Picassent, un dels municipis més afectats per la DANA 2024.
- A pesar de l'Orde de Servei 1/2024 de la Direcció General de Dependència i de les Persones Majors, segons la qual, es donarà prioritat als expedients relatius a persones residents en municipis afectats per la DANA 2024, la interessada continua sense tindre la resolució PIA.

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 promotora de la queixa. En concret:

- S'ha incomplert el **termini de sis mesos** per a resoldre el PIA (article 15 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconéixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques).
- 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).
- S'ha **vulnerat el dret de les persones usuàries del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials** a obtindre una **resposta diligent i eficaç** davant de la seua demanda i obtindre resolució a la seua demanda en un termini màxim (article 10.1. de la Llei 3/2019 de serveis socials).

Estos incompliments impliquen una desatenció de les necessitats més fonamentals d'una ciutadania que acudix en la seua demanda precisament per a reclamar cura i empara en aspectes i qüestions vitals. Persones sense recursos suficients per a fer front a les situacions d'extrema vulnerabilitat que travessen i que requereixen la protecció d'un sistema públic el fonament del qual està, precisament, en l'atenció a estes situacions.

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 per part de l'Administració els impedeix gaudir plenament de tals drets i afecta directament el seu benestar i les seues necessitats més bàsiques.

Com s'ha insistit des d'esta institució en les resolucions derivades de les demores en la tramitació dels expedients de dependència, la inactivitat per part de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda suposa una conculcació de drets d'aquelles persones més vulnerables a les quals precisament l'Administració, prioritàriament, hauria de protegir.

Així ho arreplega, en efecte, la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, quan determina que les seues actuacions han d'estar orientades, entre altres, a la **protecció i atenció, personalitzada i continuada**, a les persones, famílies o unitats de convivència que es troben en situacions de vulnerabilitat, **dependència** o conflicte (article 8.1 apartat e, de la Llei 3/2019, de serveis socials).

Segons el principi de **responsabilitat pública** arreplegat en la referida llei, els poders públics valencians tenen l'obligació de garantir l'existència i el manteniment d'un Sistema Públic Valencià de Serveis Socials que **assegure l'exercici dels drets reconeguts**, com és el cas, de les persones en situació de dependència i ha de facilitar els mitjans necessaris perquè les persones disposen lliurement dels suports i de les condicions més convenients per a desenvolupar els seus projectes vitals, d'acord també amb el **principi de promoció de l'autonomia i desenvolupament personal** que ha de regir en les administracions públiques competents.

En el cas que ens ocupa es tracta, a més, d'una persona en situació de dependència en grau 3 procedent d'un dels municipis més afectats per la DANA, per la qual cosa instem perquè se li done preferència en la tramitació, atesa l'Orde de Servici 1/2024 relativa a la prioritització de resolució d'expedients de municipis de la zona afectada per la riuada.

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, i en aplicació de l'Orde de Servici 1/2024, emeta la corresponent resolució del programa individual d'atenció en este cas, que resoldrà sobre el dret de la persona dependent a la prestació econòmica sol·licitada, en els termes i la quantitat corresponent al grau de dependència actual.

4. RECOMANEM que la Resolució incloga 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