

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queixa 2500792

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora reconeixement grau menor.

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

L'objecte de la queixa de referència el constituïx la demora en la resolució de la sol·licitud de reconeixement del grau de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques presentada el 18/06/2024 corresponent a una persona menor d'edat.

Per això, el 25/02/2024 sol·licitàrem a l'Ajuntament d'Alzira i a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviaren un informe sobre este assumpte.

El 18/03/2025 vam rebre l'informe dels serveis socials municipals d'Alzira en què s'indicava, en resum, que l'expedient:

- Es trobava en estat «comprobado» des del 16/08/2024.
- S'havia programat la visita domiciliària per a procedir a la valoració el 14/03/2025, nou mesos després de la sol·licitud, a causa de la situació de sobrecàrrega que patien els equips d'atenció primària de zona.

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

Pel que fa a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, havia transcorregut àmpliament el termini per informar i, com que no havia sol·licitat ampliació, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa 202500792, el 15/04/2025](#), en la qual efectuàvem a l'Ajuntament d'Alzira i a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda els pronunciaments següents:

A L'AJUNTAMENT D'ALZIRA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** que l'interés superior del menor siga valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que concernixen les persones menors d'edat.
2. **RECOMANEM** que establisca els instruments necessaris per a donar prioritat als expedients que afecten persones menors d'edat, facilitant l'agilitat en la presa de decisió i en l'assignació dels recursos necessaris per al seu adequat i integral desenvolupament.
3. **SUGGERIM** que es valoren mesures de suport que permeten compensar les conseqüències de les demores produïdes i permeten assegurar un adequat desenvolupament del menor, mentre no es resol el seu PIA i es facilita a la família l'accés als recursos necessaris que, per dret, li corresponen al menor.
4. **RECOMANEM** que es valore l'adopció, conjuntament amb la Conselleria, de les mesures necessàries per a resoldre la situació manifestada segons la qual no és possible complir amb els terminis que marca la normativa, amb especial incidència en els casos de persones menors d'edat i atenció a l'interés superior del menor.

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 L'OBLIGACIÓ LEGAL** que l'interés superior del menor siga valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que concernixen les persones menors d'edat.
3. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
4. **RECOMANEM** que, en aplicació de l'Ordre de Servei 1/2024 de la Direcció General de Dependència i de les Persones Majors, done preferència a la tramitació de l'expedient.
5. **RECOMANEM** que, de manera urgent, emeta la resolució de grau sol·licitada en juny de 2024.
6. **SUGGERIM** que emeta, igualment, resolució de PIA i que evite demores innecessàries que perjudiquen l'adequat desenvolupament del menor, incloent-hi els efectes retroactius corresponents, de conformitat amb el que s'establix en el Decret 62/2017.
7. **RECOMANEM** que es valore l'adopció, conjuntament amb les entitats locals, de les mesures necessàries per a resoldre la situació manifestada pel municipi segons la qual no és possible complir amb els terminis que marca la normativa, amb especial incidència en els casos de persones menors d'edat i atenció a l'interés superior del menor.

El 09/05/2025, dos mesos i mig després de la sol·licitud inicial, la recepció de la qual ens consta el 28/02/2025, rebérem l'informe de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a la Resolució d'inici d'investigació.

Se'ns comunicava, en resum, que, encara que la persona menor d'edat constava com a valorada des de 17/03/2025 per part dels serveis socials municipals, l'expedient estava «pendent l'emissió del corresponent dictamen tècnic» per part de la Conselleria, sense determinar una data aproximada de resolució i al·legava que «Els dictàmens tècnics de les persones menors d'edat presenten especial complexitat, ja que requereixen l'estudi detallat».

Quant a la preceptiva resposta a la Resolució de consideracions, les dos administracions van remetre les seues respostes fora del termini establert, el 04/06/2025, fet que és considerat per l'article 39.1.b) de la Llei 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, com a falta de col·laboració amb esta institució.

De la resposta emesa per la Conselleria no es desprén que esta administració accepte les consideracions contingudes en la Resolució de 15/04/2025 i que l'expedient es troba pendent de resoldre, malgrat els dotze mesos transcorreguts des de la seua sol·licitud.

La Conselleria reconeix explícitament en la seua resposta les greus demores que es produïxen en la valoració de grau de xiquets i xiquetes, que arriba a dilatar-se fins i tot un any des que els serveis

socials emeten el seu informe. Sobre això, indica l'ampliació en nombre i categoria de professionals per a agilitzar l'emissió dels dictàmens tècnics corresponents.

la recomanació d'esta Direcció General a les Entitats Locals és que prioritzen les sol·licituds d'este col·lectiu a l'efecte de valoració de la situació de dependència, i paral·lelament des de l' Òrgan de Valoració de la Conselleria, se'ls oferix un acompanyament tècnic per a assegurar la qualitat de les valoracions realitzades i evitar així, devolucions de les mateixes que impliquen demora en la resolució.

Així mateix, l'Òrgan de Valoració de la Conselleria, revisa cada una de les valoracions realitzades pels equips de Servicis Socials o per les Unitats de Salut Mental Infantil (USMIA) corresponents, per a emetre el dictamen tècnic que permeta la resolució de grau. Este equip, format en l'actualitat per 4 metges i 6 psicòlegs, resulta del tot insuficient per a la realització d'esta tasca de manera àgil, arribant a demorar estes resolucions de grau fins i tot en un any. Davant esta situació des del Servei de Reconeixement de Grau s'ha sol·licitat la urgent ampliació d'esta plantilla en 6 professionals més (2 metges i 4 psicòlegs).

Igualment s'ha sol·licitat l'ampliació del nombre de professionals que formen l'equip de valoració de la Conselleria, amb la finalitat d'ampliar també el suport que este presta a les entitats locals. Concretament, s'ha sol·licitat la contractació de 2 terapeutes ocupacionals per a la província d'Alacant, i un equip de 10 persones (7 per a la província de València i 3 per a la província d'Alacant), que temporalment realitze valoracions de la situació de dependència en estes dos províncies, que són les que acumulen una major demora en esta tasca.

En tot cas, més enllà dels resultats que puguen produir estes mesures, i que esta institució seguirà de manera atenta, la realitat és que la persona menor d'edat titular d'esta queixa no té, després d'estar esperant un any, la valoració del grau de dependència, cosa que li impedis accedir als recursos, prestacions i serveis necessaris per al seu desenvolupament adequat, ja que la família no té els mitjans necessaris per a això.

D'altra banda, la resposta de l'Ajuntament d'Alzira tampoc revela que, en el cas que ens ocupa, s'hagen pres en consideració les recomanacions efectuades. Així les coses, davant del suggeriment «que es valoren mesures de suport que permeten compensar les conseqüències de les demores produïdes i permeten assegurar un adequat desenvolupament del menor (...)», el consistori es limita a afirmar de manera genèrica i ambigua que «S'accepta el suggeriment i es prendrà en consideració sempre que altres recursos siguen adients al cas i acceptats per les persones afectades». En la seua resposta no precisa ni detalla si s'han oferit recursos alternatius al menor titular de la queixa ni el resultat d'este oferiment.

Respecte a la recomanació d'establir els instruments necessaris «per a donar prioritat als expedients que afecten persones menors d'edat, facilitant l'agilitat en la presa de decisió i en l'assignació dels recursos necessaris per al seu adequat i integral desenvolupament», l'Ajuntament manifesta:

les grans limitacions en què es troben les entitats locals a l'hora d'ampliar recursos destinats a Serveis Socials. A este respecte cal subratllar que el sosteniment financer dels Serveis Socials municipals depén quasi en exclusiva de fons de la Generalitat Valenciana, que és l'Administració que determina les ràtios de personal de cada un dels serveis municipals. Malgrat l'esforç dut a terme per ambdues administracions als efectes d'ampliar

la plantilla municipal, el volum de treball ha crescut de manera acusada als últims anys, la qual cosa dificulta controlar les llistes d'espera.

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana atribueix als ajuntaments la competència, entre altres, de:

- La provisió i la gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic, entre els quals es troba el servei de promoció de l'autonomia, responsable de la valoració d'expedients de dependència.
- La dotació d'espais, equipaments i el personal suficient i adequat per a la provisió de les prestacions de l'atenció primària.

Finalment, l'Ajuntament d'Alzira informa que ha sol·licitat a la Conselleria el finançament d'una plaça addicional de psicologia i una altra de treball social, i indica que, «de moment, no ha sigut acceptada, si bé encara no s'ha aprovat el contracte programa 2025-2028».

Arribats a este punt es fa evident que des de l'Ajuntament d'Alzira i la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 15/04/2025. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts, i deixem constància de la falta de col·laboració de l'Ajuntament d'Alzira i de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, de conformitat amb el que s'establix en l'article 39.1.b) de la Llei 2/2021, ja mencionada.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana