

"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 2500823
Matèria Procediments administratius
Assumpte Procediment electrònic
Pagaments PIA hereus

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 24/02/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2500823, en què es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular (...). La interessada posava de manifest la impossibilitat de tramitar electrònicament l'expedient relatiu als drets econòmics pendents a favor dels hereus de (...), en situació de dependència amb programa individual d'atenció resolt, però que va morir abans de rebre les prestacions.

La Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no ha remés a esta institució l'informe requerit amb data 11/3/2025 -i rebut per l'entitat local el dia 13/3/2025-; per tant, ha incomplert el termini legal màxim d'un mes (article 31.2 de la citada Llei 2/2021).

Per tot això, amb data 7/05/2025 formularem les consideracions següents a la Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda:

RECORDEM EL DEURE LEGAL de contestar en el termini legalment establert, expressament i motivadament, als escrits que els interessats presenten davant d'eixa administració pública, d'acord amb el que es preveu en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la legislació concordant, en el marc del dret a una bona administració.

RECOMANEM que s'adapten els requeriments que s'efectuen en els procediments administratius a les previsions normatives vigents i que es permeta la presentació electrònica de documents. Així mateix, que es done resposta a l'escrit presentat en este sentit per la persona promotora, amb data 20/02/2025, que aborde i resolga totes les qüestions que s'hi plantegen, i que se li notifique amb indicació de les accions que li cal exercir en cas de discrepància amb el seu contingut.

RECORDEM EL DEURE LEGAL de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar-li la informació sol·licitada i contestar a les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals efectuats.

En data 20/05/2025 rebérem informe de l'Administració del qual destaquem el següent:

Que segons consta en l'expedient de dependència a nom del Sr. (...) amb data 13 de gener de 2025, la Sra. (...) va presentar una sol·licitud per al pagament de drets pendents en matèria de prestacions de dependència als hereus de persones dependents mortes, personant-se d'esta manera en el procediment de reconeixement dels drets pendents del Programa Individual d'Atenció de prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidadors no professionals.

A la pregunta que planteja en el seu informe sobre si hi ha raons tècniques o d'un altre tipus que impedeixen la presentació electrònica de documents, s'informa que, una vegada

revisada la documentació aportada en la sol·licitud de drets pendents es va requerir als interessats perquè presentaren esta documentació en un registre habilitat en un ajuntament o en un registre Prop que poguera deixar constància que la documentació era original o còpia autèntica, tot això d'acord amb l'article 27 i 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques que regula la possibilitat de requerir una còpia autèntica de la documentació.

Així mateix, es va requerir la documentació justificativa de la condició d'hereus d'un dels hereus que havia mort i que no constava en la sol·licitud.

No obstant això, revisat l'expedient, s'observa que, en el present cas, els documents aportats pels interessats en data 13 de gener de 2025, una vegada gravats en l'aplicació informàtica d'expedients de dependència «ADA» havien perdut la possibilitat de comprovar l'autenticitat de la documentació, esmenada esta incidència i comprovada la seua autenticitat, així com la presentació en data 6 de maig de 2025 de la resta de documentació requerida, en concret la documentació acreditativa de la condició d'hereus de l'hereu mort, es procedix a continuar amb la tramitació del procediment.

La persona interessada, en data 27/05/2025 va presentar al·legacions en què manifesta la seua disconformitat amb l'informe emés.

Finalment, en data 25/06/2025 vam rebre un nou informe de la Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda en el sentit següent:

En contestació a la resolució remesa per eixa Institució, pel que fa al RECORDATORI de l'obligació legal de resoldre en termini es comunica que –conscients que l'incompliment sistemàtic dels terminis de resolució de les sol·licituds perjudica greument les persones en situació de dependència– esta Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda s'ha marcat com un dels seus objectius prioritaris atendre totes les sol·licituds de dependència en termini a fi de garantir l'efectivitat dels drets reconeguts en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.

S'accepta la RECOMANACIÓ de revisar i avaluar el procediment tècnic administratiu actualment implantat per a la resolució dels expedients de dependència que inclou la presentació electrònica de documents; així mateix s'informa que en data 24 de març de 2025 s'ha donat contestació a l'escrit presentat per la interessada en data 20 de febrer de 2025.

Segons consta en l'expedient de dependència a nom del Sr. (...) amb data 28 de maig de 2025 s'ha resolt reconèixer a la Sra. (...) el dret al cobrament, en concepte d'endarreriments a hereus, d'una prestació pel període comprés entre el dia 7 de desembre de 2023 i el dia 30 de juny de 2024 (els dos inclusivament), que va quedar sese percebre, per defunció, el titular de la prestació.

Respecte al RECORDATORI de l'obligació legal d'atendre les seues peticions, cal indicar que la voluntat d'este centre directiu és remetre en termini un informe detallat de tots els fets que motiven l'obertura d'un procediment de queixa davant eixa Institució.

En conseqüència, hem de concloure la instrucció de la queixa, ja que la Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ha acceptat les nostres recomanacions.

Ara bé, totes les actuacions es van efectuar de manera tardana, sobrepasant en excés tots els terminis previstos en la normativa vigent, tant pel que fa a l'obligació de resoldre, com a la de respondre dins de termini als escrits i les sol·licituds que es presenten davant de l'Administració.

En atenció al que s'ha exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

Contra esta resolució no es pot interposar cap recurs (article 33.4 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana