

"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 2502529
Matèria Serveis socials
Assumpte Dependència. Demora.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 30/06/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2502529, en què la persona interessada manifestava el seu desacord per la demora en la tramitació i la resolució de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència de son pare, que s'havia presentat el 20/12/2024.

En concret, segons manifestava, en el moment de dirigir la seua queixa a esta institució, no havia sigut valorat.

Per això, el 15/07/2025 sol·licitarem a les administracions amb competències en la tramitació de l'expedient (l'Ajuntament de l'Alcúdia i la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda) que, en el termini d'un mes, ens enviaren un informe sobre este assumpte.

En el moment d'emetre esta Resolució no ha tingut entrada en esta institució l'informe sol·licitat a l'Ajuntament. Tampoc hem rebut la sol·licitud d'ampliació de termini prevista en l'article 31.2 de la Llei 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges. L'article 39 de la referida llei considera que hi ha falta de col·laboració amb esta institució quan no es facilita la informació o la documentació sol·licitada en els terminis establits per a això.

Pel que fa a l'informe de la Conselleria, també el vam rebre fora del termini d'un mes establert a este efecte. En el seu escrit, eixa administració manifestava que la sol·licitud va ser gravada el 13 de maig de 2025 en l'aplicació informàtica ADA i que va passar a l'estat «comprovada» el dia 3 de juny de 2025, però que la persona encara no havia sigut valorada.

En este sentit, assenyalava que «són els Servicis Socials Generals dels Ajuntaments els que duen a terme les valoracions, en la major part dels expedients, atés que han sigut dotats dels mitjans materials i personals adequats per part d'esta Conselleria».

La Conselleria va manifestar expressament que, «encara que s'han mantingut converses amb servicis socials de l'Ajuntament orientant-los a destinar més personal a les tasques de dependència, consultada la unitat administrativa corresponent, no hi ha hagut una sol·licitud formal de pla de xoc».

Finalment, la Conselleria va fer referència a la preferència en la tramitació en els expedients de dependència de les persones residents en els municipis que, com este, s'han vist afectats per la depressió aïllada en nivells alts (DANA) iniciada a la Comunitat Valenciana el 29 d'octubre de 2024.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions; tràmit que realitzar mitjançant escrit de data 18/09/2025 en el qual indicava que la valoració de son pare s'havia produït el 12/09/2025.

En este punt hem de deixar constància que, si bé en esta queixa no hem obtingut resposta de l'Ajuntament, coneixem, per la informació que ens va remetre en la queixa número 202501851 que, en la data de l'informe (firmat el 05/06/2025) disposaven del 50% dels treballadors socials que corresponen a la població i tenien pendents de valorar 79 expedients des de març de 2024.

En eixa queixa se'ns va informar que es va sol·licitar el pla de xoc per correu electrònic a la Conselleria i que, tot i que després de la DANA van manifestar a la Conselleria les necessitats de personal que tenien, mai han obtingut cap reforç.

2 Conclusions de la investigació

Després de les actuacions que hem dut a terme, entenem que s'han produït els incompliments següents:

En relació amb el 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 servicis i prestacions econòmiques:

- S'ha incomplert el termini de tres mesos per a emetre la Resolució de reconeixement i grau de la situació de dependència realitzada el 20/12/2024, ja que no tenim constància que s'haja emés, tot i que la persona va ser valorada el 12/09/2025.
- S'ha incomplert el termini de sis mesos per a resoldre el PIA.

En relació amb la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- S'ha incomplert l'obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert en la norma reguladora del procediment corresponent.
- S'ha incomplert l'obligatorietat dels termes i terminis establerts en les lleis.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona sol·licitant. 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).
- El dret subjectiu al reconeixement de la situació de dependència i accés al sistema públic de servicis i prestacions econòmiques en els termes i terminis establerts.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A L'AJUNTAMENT DE L'ALCÚDIA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de remetre a esta institució, en el termini d'un mes, un informe detallat sobre els fets exposats en la queixa.
2. **ADVERTIM** que, d'acord amb el que s'establix en l'article 39 de la Llei 2/2021, reguladora d'esta institució, la falta de col·laboració es farà constar en l'Informe anual que emeta el Síndic de Greuges.
3. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de complir els terminis establits en les lleis.
4. **SUGGERIM** que reitere a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda la col·laboració per a l'elaboració i posada en marxa d'un pla de xoc per a abordar la llista d'espera per a valoracions de dependència pendents.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de remetre a esta institució, en el termini d'un mes, un informe detallat sobre els fets exposats en la queixa.
2. **ADVERTIM** que la falta de col·laboració es farà constar en l'Informe anual que emeta el Síndic de Greuges.
3. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
4. **RECOMANEM** que atenga la sol·licitud de l'Ajuntament per a l'elaboració d'un pla de xoc i les necessitats de reforç de personal manifestades després de la DANA que va tindre lloc el 29/10/2024.
5. **SUGGERIM** que, atés que el sol·licitant ja ha sigut valorat, tan prompte com reba el dictamen tècnic dels servicis socials, emeta la Resolució de reconeixement de la situació de dependència i, si és procedent, la resolució aprovatòria del PIA que, de conformitat amb el que s'establix en l'article 16 del Decret 62/2017, ha d'incloure 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