

"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 2503450

Matèria Hisenda pública

Assumpte Reclamació devolució taxes d'examen

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

1.1. En data 10/09/2025, la promotora de la queixa va presentar un escrit en esta institució al qual es va assignar el número de queixa 2503450.

En la seua queixa manifestava, substancialment, que en data 26/02/2025 va presentar davant de la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació un escrit en què sol·licitava la devolució d'una taxa d'examen per import de 30 €, que havia pagat el dia 30/09/2023 per a participar en un procés selectiu convocat per À Punt Mèdia per a formar part del cos d'assessors lingüistes i que, després d'un temps, es va publicar en el DOGV la suspensió de totes les convocatòries d'estos processos. Que a hores d'ara no li han contestat al seu escrit de reclamació.

1.2. El 02/10/2025, admesa la queixa a tràmit, es va requerir a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació que, atés el temps transcorregut, ens informara, en el termini d'un mes, sobre l'estat actual de tramitació de l'escrit presentat per la promotora de la queixa davant d'eixa Conselleria el dia 26/02/2025. En data 08/10/2025 ens va contestar i manifestava que la competència per la matèria corresponia a la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació (CVMC) entitat pública amb personalitat jurídica pròpia, responsable de la convocatòria del procés selectiu convocat per À Punt Mèdia per a formar part del cos d'assessors lingüistes.

1.3. De l'escrit referit vam donar trasllat a la promotora de la queixa que, en data 22/10/2025, va presentar escrit d'al·legacions per a manifestar que el dia 08/10/2025 havia presentat una nova sol·licitud dirigida a la Corporació Valenciana de Mitjans de comunicació (CVMC).

1.4. Arribats a este punt, resolem la queixa amb les dades que consten en l'expedient. En este sentit, considerem que l'actitud pública descrita ha pogut no ser suficientment respectuosa amb els drets de l'autora de la queixa, per la qual cosa li pregue que considere els arguments que a continuació li expose i que són el fonament de la recomanació amb què concloem.

2 Conclusions de la investigació

En este expedient de queixa es planteja la demora excessiva a resoldre l'escrit presentat per la promotora de la queixa en data 26/02/2025, en què sol·licitava la devolució de l'import de 30 € corresponents als drets d'examen, ja que el procés selectiu es va suspendre, per part de la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació.

En este sentit, resulta d'aplicació l'art. 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que, quan regula l'obligació de resoldre de manera expressa per part de l'Administració tots els procediments, siga quina siga la seua forma

d'iniciació, estableix en l'apartat 3 que «Quan les normes reguladores dels procediments no fixen el termini màxim, este serà de tres mesos».

Este termini, segons la legislació vigent, es comptarà, en els iniciats a sol·licitud de l'interessat, des de la data en què la sol·licitud haja tingut entrada en el Registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació, cosa que va ocórrer en este cas el dia 26/02/2025.

El dret a obtindre una resposta sobre allò que s'ha demanat a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, amb la finalitat d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de la citada Llei 39/2015: «el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser entés com un institut jurídic normal, sinó com la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga de manera eficaç i amb la celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat».

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella, no donant més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments i cuidar al màxim tots els tràmits que constitueixen l'expedient, dimana directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb sotmetiment ple a la llei i al dret, sotmetiment que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució Espanyola en l'art. 9.3.

En este sentit, el Tribunal Constitucional té dit, des d'antic, en la Sentència núm. 71, de data 26 de març de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6) que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

Per això, el nostre legislador autonòmic, quan regula esta institució en la Llei 2/2021, de 26 de març, li atribueix, en l'article 33.2.c), la funció específica de vetlar i controlar que l'Administració resolga, dins del termini i en la forma corresponent, les sol·licituds presentades i els recursos plantejats en el seu àmbit competencial.

De la mateixa manera, l'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que «tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable».

Al seu torn, l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (Dret a la bona administració) estableix que «tota persona té dret que les institucions, òrgans i organismes de la Unió Europea tracten els seus assumptes de manera imparcial i equitativa i dins d'un termini raonable».

Considerem que la vigència de les disposicions analitzades imposa a les administracions un plus d'exigència a l'hora d'abordar l'anàlisi dels escrits que els dirigeixen els ciutadans i donar-los resposta expressa, motivada, dins de termini i amb indicació dels recursos que puguin interposar-se en contra, en el marc del dret a una bona administració.

Este dret a una bona administració es conforma així com un dret bàsic i essencial de la ciutadania valenciana, que s'integra, com a mínim, pels drets de la persona al fet que les administracions públiques atenguen en un termini raonable les peticions que esta els formule, donant-los una resposta expressa i motivada, de manera que el ciutadà puga conèixer en tot moment quina és la posició de l'administració implicada respecte del seu problema, per a, en cas de discrepància, poder exercir les accions de defensa dels seus drets que estime més adequades.

En efecte, en el present cas, resulta evident que la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació no ha contestat a l'escrit de data 26/02/2025, presentat per l'autora de la queixa en què se sol·licitava la devolució de l'import de 30 € en concepte de drets d'examen per un procés selectiu que no va arribar a celebrar-se; és a dir, han transcorregut huit mesos. Es tracta d'una demora excessiva, ja que el termini legal màxim per a resoldre este tipus d'escrits és de tres mesos. És cert que la Conselleria ha emés dins de termini, a requeriment d'esta institució, un informe en què ha manifestat que no és la competent per raó de la matèria per a conèixer sobre allò que s'ha sol·licitat per la promotora de la queixa en el seu escrit de data 26/02/2025, però ha oblidat contestar a la persona interessada, que està esperant una resposta de l'Administració autonòmica des d'eixa data, encara que siga per a dir-li que no és la competent per a resoldre la seua petició.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem la consideració següent a la Conselleria d'Educació, Cultura, Universitats i Ocupació:

RECOMANEM A LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, CULTURA, UNIVERSITATS I OCUPACIÓ que, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut des de la presentació de l'escrit de data 26/02/2025 en què se sol·licitava la devolució de l'import de 30 € corresponents als drets d'examen d'un procés selectiu que es va suspendre, el resolga de manera expressa i que ho notifique a l'autora de la queixa.

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/.

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana