

"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** 2600352  
**Matèria** Serveis públics i medi ambient  
**Assumpte** Falta de resposta a queixa presentada davant de l'Ajuntament

## RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

### 1 Tramitació de la queixa

El 23/01/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2600352. La persona interessada presentava una queixa per falta de resposta de l'Ajuntament de Mutxamel als escrits presentats en dates 27/06/2024 (RE 2024 – 9325), 28/04/2025 (RE 2025 – 5879) i 28/10/2025 (RE 2025 – 15737), en els quals denunciava l'inadequat pendent de la vorera davant del seu domicili i els tolls que s'hi produïxen.

El 02/02/2026 sol·licitarem a l'Ajuntament que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte. No obstant això, no l'hem rebut dins del termini concedit.

L'absència d'informe ens impediex contrastes les al·legacions de la persona promotora de la queixa que, per la qual cosa les haurem de tindre per certes.

### 2 Conclusions de la investigació

L'actuació administrativa investigada es concreta en la falta de resposta de l'Ajuntament de Mutxamel als escrits presentats en dates 27/06/2024, 28/04/2025 i 28/10/2025, en els quals denunciava l'inadequat pendent de la vorera davant del seu domicili.

Esta defensoria no té competències per a determinar la manera i la forma en què ha de ser solucionada, des del punt de vista tècnic, la problemàtica que exposa la persona promotora de la queixa.

Per això, la nostra actuació ha de quedar emmarcada en l'anàlisi del respecte al dret a la bona administració de què és titular el ciutadà i la seua connexió directa amb el dret a la tutela administrativa efectiva i a l'obtenció d'una resposta completa, congruent, motivada, que expresse els recursos que, si és procedent, puguen interposar-se i que es produïska dins d'un termini raonable. Este termini serà el que fixe la norma del procediment de què es tracte en cada cas i, si no n'hi ha, el de tres mesos.

De les manifestacions i documents aportats per l'interessat es desprén que l'Ajuntament de Mutxamel fa quasi dos anys que no dona resposta al ciutadà i que no hi ha cap justificació per a esta falta d'actuació. Amb esta manera de procedir, el ciutadà desconeix fins i tot si la seua reclamació ha sigut presa en consideració o si ha sigut remesa a les unitats administratives competents, i així percep que el problema continua sense que ningú li pose remei.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- El dret a la tutela administrativa efectiva que consistix a obtindre resposta mitjançant resolució dictada per l'òrgan competent, completa, congruent, motivada i amb indicació dels recursos que siguen procedents, a les reclamacions presentades en dates 27/06/2024, 28/04/2025 i 28/10/2025, en les quals denunciava l'inadequat pendent de la vorera davant del seu domicili.
- Amb això, s'ha vulnerat el seu dret a la bona administració plasmat en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

La bona administració constituïx un dels principis rectors de l'actuació administrativa i ha d'estar present de manera transversal en tots els àmbits i sectors d'activitat, sense que quede limitat a l'àmbit de les decisions reglades. Constituïx, a més, un dret dels ciutadans que ha de poder exercitar-se de manera real i efectiva i, com a tal dret, pot i ha de ser reclamat dels poders públics competents i és mereixedor de protecció. També la bona administració suposa un correlatiu deure per a les administracions quan actuen a través dels seus representants i empleats públics, als quals cal exigir responsabilitat per la tramitació i el despatx dels assumptes la gestió dels quals tenen encomanada (articles 20 i 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, LPACAP).

Este dret/deure a la bona administració posseïx una doble projecció: cap a l'exterior, que es manifesta principalment en la relació que manté l'Administració amb els ciutadans en l'exercici de les competències que l'ordenament jurídic li atribueix; i cap a l'interior, tant en la relació que manté l'Administració amb els membres que integren les seues institucions i òrgans de govern com la que manté amb els empleats públics al seu servici.

En la seua projecció exterior, el dret/deure a la bona administració es dirigeix a la satisfacció dels interessos dels ciutadans mitjançant l'adopció de decisions respectuoses amb els seus drets. Com assenyalava la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, Sala Contenciosa Administrativa, Secció 4a, núm. 611/2024, d'11 de novembre (rec. 36/2023):

Igualmente resulta aplicable supuesto de hecho que nos ocupa el principio de buena Administración. El principio de buena administración es un principio fundamental en el Derecho Administrativo que busca asegurar que la actuación de la administración pública sea eficiente, justa, transparente y esté orientada a la satisfacción de los intereses de los ciudadanos. Este principio implica que los ciudadanos tienen derecho a un trato justo y respetuoso por parte de las administraciones públicas, y que los procedimientos administrativos deben realizarse de manera clara, coherente y sin demoras innecesarias. El principio de buena administración es fundamental para construir una administración pública que esté al servicio de los ciudadanos y que actúe en beneficio de la sociedad. Asegura que las decisiones se tomen con respeto a los derechos de las personas, promoviendo la transparencia, la justicia, y fomentando la confianza en las instituciones públicas. Estamos ante un principio positivizado en el artículo 41 de la carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y que se puede deducir (aunque el legislador español sigue sin explicitarlo) de la Ley PACA 39/2015 y de la LRJSP 40/2015.

Finalment, cal recordar el contingut de l'article 37 de la Llei 2/2021, de 6 de març, del Síndic de Greuges, que disposa l'obligació dels subjectes, les actuacions o les inactivitats dels quals puguen ser objecte de la nostra investigació, de facilitar l'accés als expedients, les dades, els informes i tota la documentació els siga sol·licitada, entregant fins i tot còpia d'eixa documentació si els fora requerida per a l'esclariment dels fets sobre els quals s'estiga indagant en el marc d'un procediment determinat, amb les úniques limitacions que establisca la llei.

### 3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

#### A L'AJUNTAMENT DE MUTXAMEL:

1. **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 recordatoris de deures legals efectuats.
2. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de donar resposta a les sol·licituds, reclamacions i/o recursos que presenten els ciutadans per mitjà d'una resolució dictada per l'òrgan competent, que siga completa, congruent, motivada, amb indicació dels recursos que, si és el cas, puguen interposar-se i dins del termini assenyalat en la normativa reguladora del procediment de què es tracte o, si no n'hi ha, en el de tres mesos. Tot això ha de ser notificat a l'interessat en la manera i forma legalment previstes.
3. **ADVERTIM** que, atés el temps transcorregut, com més prompte millor i en tot cas en el termini de quinze dies hàbils, done resposta als escrits presentats en dates 27/06/2024, 28/04/2025 i 28/10/2025, en els quals denunciava l'inadequat pendent de la vorera davant del seu domicili i els tolls que s'hi produïxen, en els termes plasmats en la consideració anterior.

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/](http://www.elsindic.com/va/actuacions/).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana